

# **JAARPLAN 2013 BEGROTING 2013**

**F&CU12.0318**

**Het definitief Jaarplan 2013 en de definitieve Begroting 2013 zijn op 28 september 2012 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.**

**Amstelveen, september 2012**

# Inhoudsopgave

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INLEIDING</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>JAARPLAN 2013</b> .....   | <b>4</b>  |
| 2.1      | ONTWIKKELINGEN .....   | 4         |
| 2.2      | MISSIE, AMBITIES EN BELEIDSDOELSTELLINGEN 2013 .....                       | 10        |
| 2.3      | INVULLING TAAKSTELLING DOOR DE SVB .....                                   | 12        |
| 2.4      | VERSTERKEN RISICOMANAGEMENT .....  | 14        |
| 2.5      | PROGRAMMA SVB TIEN.....  | 15        |
| 2.6      | OVERZICHT PRESTATIE-INDICATOREN .....                                      | 19        |
| 2.7      | ONDERZOEKPLAN 2013.....  | 20        |
| 2.8      | HUISVESTINGSKADER 2013 .....   | 20        |
| <b>3</b> | <b>BEGROTING 2013</b> .....  | <b>21</b> |
| 3.1      | KERNGEGEVENS.....  | 21        |
| 3.2      | KOSTEN PER KLANT.....  | 24        |
| 3.3      | UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV EN NIET-SV) ..... | 25        |
| 3.3.1    | <i>Personeelskosten</i> .....  | 28        |
| 3.3.2    | <i>Huisvestingskosten</i> .....  | 28        |
| 3.3.3    | <i>Automatiseringskosten</i> .....   | 29        |
| 3.3.4    | <i>Bureaunkosten</i> .....   | 29        |
| 3.3.5    | <i>Diensten en diversen</i> .....  | 29        |
| 3.4      | DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGULINGEN .....                                   | 30        |
| 3.4.1    | <i>Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving</i> .....                      | 30        |
| 3.4.2    | <i>AOW</i> .....   | 30        |
| 3.4.3    | <i>MKOB</i> .....  | 30        |
| 3.4.4    | <i>Anw</i> .....   | 31        |
| 3.4.5    | <i>AKW</i> .....   | 31        |
| 3.4.6    | <i>TOG-regeling/TOG+</i> .....   | 31        |
| 3.4.7    | <i>TAS-regeling</i> .....  | 32        |
| 3.4.8    | <i>AIO</i> .....   | 32        |
| 3.4.9    | <i>Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO)</i> .....          | 33        |
| 3.4.10   | <i>Bijstand Buitenland</i> .....   | 34        |
| 3.4.11   | <i>FVP</i> .....   | 34        |
| 3.4.12   | <i>SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP)</i> .....              | 35        |
| 3.4.13   | <i>Mantelzorgcompliment</i> .....  | 36        |
| 3.4.14   | <i>Remigratiewet</i> .....   | 36        |
| 3.4.15   | <i>Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen</i> .....       | 37        |
| 3.4.16   | <i>TNS-regeling</i> .....  | 37        |
| 3.4.17   | <i>Pensioenregister</i> .....  | 37        |
| 3.4.18   | <i>VZA</i> .....   | 38        |
| 3.4.19   | <i>Derden</i> .....  | 38        |
| 3.4.20   | <i>Handhaving</i> .....  | 39        |
| 3.5      | INVESTERINGSBEGROTING .....  | 41        |

# 1 Inleiding

In dit document vindt u het Jaarplan 2013 en de Begroting 2013.

In het Jaarplan 2013 wordt aan de hand van de missie, ambities en doelstellingen aangegeven welke resultaten de SVB in 2013 wil behalen. Hoofdstuk 3 geeft de Begroting 2013 weer.

In het kader van de realisatie van de taakstellingen, oplopend tot 30% van ons bedrijfsvoeringsbudget, heeft de Raad van Bestuur begin 2012 besloten om als eerste maatregel de top van de SVB te halveren. Per 1 maart 2012 is de nieuwe, afgeslankte laag van directeuren benoemd en zijn betreffende directies en uitvoeringskantoren samengevoegd. De taakstelling leidt tot een forse krimp van het personeelsbestand van de SVB. Tegelijkertijd heeft de SVB te maken met de implementatie van spoedwetgeving. Tevens wordt het vernieuwingsprogramma SVB Tien in 2013 afgerond. Hiermee wordt een groot beroep gedaan op het absorptievermogen en de flexibiliteit van de SVB. De SVB heeft risicobeperkende maatregelen getroffen, zoals de implementatie van integraal risicomanagement. Risicomanagement kan niet verhinderen dat risico's zich voordoen, het is een sturingsinstrument om hier op een goede manier mee om te gaan. In geval van nieuwe beleidswijzigingen kan het gebeuren dat andere door de SVB ingezette projecten (bijvoorbeeld in het kader van de efficiencytaakstelling) door capaciteitsgebrek niet of later kunnen worden gerealiseerd. De SVB gaat er van uit dat zij in en dergelijk geval gecompenseerd wordt via het betreffende beleidstraject.

In dit verband is het conceptwetsvoorstel Vereenvoudigingen regelingen SVB, dat in het tweede tertaal aan de Tweede Kamer is aangeboden, van groot belang voor de SVB. Het wetsvoorstel moet de realisatie van de taakstellingen mede mogelijk maken.

Wij plaatsen het halen van alle streefwaarden, het binnen het budget blijven en het voortgaan op het traject van vernieuwing van dienstverlening en ICT, graag in de context van deze ontwikkelingen.

De afgelopen jaren heeft de SVB naam gemaakt als excellente dienstverlener die de burger centraal stelt. Voor de periode 2013-2016 zal deze strategie niet wijzigen. De hoofdlijn voor de toekomst is versterking van de externe gerichtheid, beter benutten van de sterke punten van de SVB en voortgaan op de weg van het Integraal Bedrijfsvoeringsmodel (IBVM) en de Burgerpolis. De noodzaak tot bezuiniging is door de SVB omgezet in energie. Om zo, via nieuwe wegen en tegen minder kosten, excellente integrale dienstverlening aan de burger te blijven bieden en hierbij te investeren in de toekomst met betrokken, zich ontwikkelende medewerkers.

Onze missie voor de komende jaren is daarbij:

In het publieke domein is de SVB een excellente omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen.

## 2 Jaarplan 2013

### 2.1 Ontwikkelingen

#### **Beleid op hoofdlijnen**

Na de verkiezingen van 12 september 2012 zal een nieuwe regering gevormd worden. Naar verwachting zal het nieuwe regeerakkoord veel nieuwe beleidsvoornemens bevatten, die ook de SVB zullen raken. Omdat de ontwikkelingen nog niet goed te voorspellen zijn, heeft de SVB deze buiten beschouwing gelaten bij de opstelling van dit jaarplan.

In het jaarplan en de begroting wordt daarnaast uitgegaan van stand beleid, er is geen rekening gehouden met voorgenomen beleid, tenzij anders aangegeven.

Het beleid op hoofdlijnen betekent voor de SVB in 2013 vooral het realiseren van de taakstellingen via deregulering, alsmede het implementeren en de follow-up van een aantal in de afgelopen periode in gang gezette majeure wetswijzigingen: leeftijdsverhoging AOW, MKOB, exportbeperking kinderbijslag en de doorwerking in bilaterale verdragen van de invoering van het woonlandbeginsel. Daarnaast vindt een aanscherping van het sanctiebeleid plaats.

#### **AOW**

Binnen de SVB is de afgelopen maanden hard gewerkt aan aanpassingen die nodig zijn om de verhoging van de AOW-leeftijd uit te voeren. De SVB is er helemaal klaar voor en in 2012 is de uitvoering feitelijk al gestart.

De leeftijd waarop iemand recht heeft op een AOW-pensioen, gaat vanaf 2013 omhoog naar 65 jaar en 1 maand. De ingangsdatum van het AOW-pensioen wordt vervolgens jaarlijks steeds met enkele maanden verhoogd. In 2019 is de AOW-leeftijd leeftijd 66 jaar. Vervolgens loopt de AOW-leeftijd in stappen van 3 maanden verder op, tot 67 jaar in 2023. Vanaf 2024 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Vanaf 2024 zal jaarlijks worden gezien of de ontwikkeling van de levensverwachting aanleiding geeft voor een verhoging van de AOW-leeftijd vijf jaar later.

De snelle invoering van de verhoging van de AOW-leeftijd kan tijdelijke overbruggingsproblemen veroorzaken voor mensen die weinig voorbereidingstijd hebben en weinig mogelijkheden hebben het verlies te compenseren. Om deze periode te overbruggen, kan als voorschot een renteloze lening worden aangevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank. Deze regeling loopt door tot en met 2015 en ziet er als volgt uit:

- In 2013 kunnen klanten een voorschot van 1 maand krijgen. Terugbetaling van het geleende bedrag gebeurt door 6 maanden lang een bedrag in te houden op het AOW-pensioen.
- In 2014 kunnen klanten een voorschot van 2 maanden krijgen. Terugbetaling van het geleende bedrag gebeurt door 12 maanden lang een bedrag in te houden op het AOW-pensioen.
- In 2015 kunnen klanten een voorschot van 3 maanden krijgen. Terugbetaling van het geleende bedrag gebeurt door 18 maanden lang een bedrag in te houden op het AOW-pensioen.

De SVB betaalt het voorschot in maandelijkse termijnen, het voorschot gaat in op de dag dat iemand 65 jaar wordt. De hoogte van het voorschot dat de klant maximaal kan krijgen, is 6/7<sup>e</sup> deel van het netto AOW-pensioen dat de klant gaat ontvangen.

Vanaf 2016 worden klanten geacht zich voldoende te hebben voorbereid op de AOW leeftijdsverhoging. Een voorschot is dan niet meer mogelijk.

### **AKW**

Met het bij de Tweede Kamer aanhangige wetsvoorstel Vereenvoudiging regelingen SVB worden onder meer enkele vereenvoudigingen in de AKW per 2013 beoogd. Deze maken het mede mogelijk dat de SVB haar taakstellingen realiseert.

De toetsing van de onderhoudsmate wordt beperkt tot de gevallen van dubbele kinderbijslag. De inkomenstoets wordt afgeschaft voor kinderen onder de 16 jaar. De tijdsbestedingsvoorwaarden worden aangepast voor kinderen van 16 en 17 jaar met behaalde startkwalificatie. In 2013 wordt de kwalificatieplicht in de AKW geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan wordt mogelijk ook deze voorwaarde geschrapt. Het doen van gesplitste betalingen wordt beperkt tot uitzonderingsgevallen.

Per 1 juli 2012 is het Woonlandbeginsel geïntroduceerd in de AKW. Voor bestaande gevallen heeft dit pas gevolgen voor de hoogte van de kinderbijslag in het eerste kwartaal van 2013. Naar verwachting zal dit tot bezwaar- en beroepszaken leiden. Na de invoering van het woonlandbeginsel wordt de wet exportbeperking geïntroduceerd. Vanaf 1 januari 2013 voor nieuwe gevallen, vanaf 1 juli 2013 voor bestaande gevallen. Hiermee wordt geen kinderbijslag meer uitbetaald buiten de EU, tenzij bilaterale verdragen anders bepalen.

### **ANW**

Met het bij de Tweede Kamer aanhangige wetsvoorstel Vereenvoudiging regelingen SVB wordt onder andere beoogd dat in 2013 integratie van de ANW-halfwezenuitkering in de nabestaandenuitkering plaatsvindt. Deze vereenvoudiging maakt het mede mogelijk dat de SVB haar taakstellingen realiseert.

### **MKOB**

Bij de SVB zijn tussen mei 2011 en augustus 2012 circa 8.300 bezwaarschriften ontvangen tegen het niet betalen van MKOB (*Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming voor oudere belastingplichtigen*). Het merendeel van deze zaken wordt met toestemming van de bezwaarmakers aangehouden totdat in rechte onaantastbaar is beslist over het onderwerp.

Bij de rechtbank Haarlem zijn (augustus 2012) circa 90 zaken aanhangig tegen beslissingen op bezwaar inzake de MKOB. Deze rechtbank heeft inmiddels 36 zaken gegrond verklaard. Tegen deze gegrondverklaring is de SVB in hoger beroep gegaan bij het Gerechtshof te Amsterdam.

De Europese Commissie heeft de Nederlandse regering laten weten dat een infractieprocedure tegen Nederland wordt gestart over de MKOB. De verwachting is dat het Gerechtshof de behandeling van de hoger beroepen zal aanhouden totdat is beslist in de infractieprocedure. De rechtbank Haarlem heeft aangegeven dat de zaken niet aangehouden worden. Deze zullen dus in het laatste kwartaal van 2012 en in 2013 worden behandeld. Na ommekomst van de verschillende procedures zullen de bezwaarzaken afgedaan moeten worden.

### **Bijstand Buitenland**

Bij de Bijstand Buitenland is er, ten opzichte van andere regelingen die de SVB uitvoert, sprake van een afwijkende verhouding tussen de uitvoeringskosten en de uitkeringslasten. Dit heeft te maken met het arbeidsintensieve karakter van de regeling in relatie tot het geringe aantal gerechtigden. De SVB zal in 2013 trachten een betere balans aan te brengen tussen deze uitvoeringskosten en uitkeringslasten.

### **Remigratiewet**

Aanpassing van de Remigratiewet heeft in 2012 nog niet plaatsgevonden. Het Wetsvoorstel Heroverweging Remigratiewet wacht op plenaire behandeling in de Tweede Kamer. Naar verwachting zal aanpassing van de remigratiewet uiterlijk per 1 juli 2013

doorgevoerd worden. Hiervoor zal de SVB eind 2012 of begin 2013 de nodige activiteiten moeten verrichten en kunnen de uitkeringslasten en uitvoeringskosten tijdelijk toenemen.

### ***Aanscherping handhaving en sanctiebeleid***

Met de beoogde invoering per 1 januari 2013 van het wetsvoorstel Aanscherping handhaving en sanctiebeleid wordt fraude met uitkeringen op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vanaf volgend jaar veel zwaarder bestraft.

Uitkeringsontvangers die frauderen, moeten vanaf 1 januari 2013 altijd de ten onrechte verkregen uitkering terugbetalen en krijgen daarnaast datzelfde bedrag aan boete. Bij een herhaling is de boete 150 procent van het bedrag dat ten onrechte is uitgekeerd.

### ***Verdragenproject***

Volgend jaar zullen de AKW- en ANW-klienten van de SVB in diverse landen buiten de EU geconfronteerd worden met lagere uitkeringen door de invoering van het woonlandbeginsel. De consequenties van het voorziene einde van de export van AKW buiten de EU zullen kort daarop volgen. Dit vergt de nodige aanpassingen in de uitvoering en communicatie. In met name Marokko en Turkije zal druk komen te staan op de relaties met de overheid en de zusterorganen. Het zal naar verwachting een negatieve uitstraling hebben naar de - mogelijkheden voor - werkzaamheden in die landen die een rechtmatige uitvoering moeten borgen van andere wetten en regelingen, zoals de AIO.

### ***Compacte Rijksdienst***

De SVB participeert in het Programma Compacte Rijksdienst cluster 12. Dit zal gevolgen hebben voor de uitvoering in 2013. Op korte termijn betreft dit intensievere kennisdeling tussen uitvoerders op een aantal gespecificeerde terreinen. Zo worden in het kader van Compacte Rijksdienst cluster 12 vier expertisecentra gestart en wordt daarnaast in dit verband samengewerkt ten aanzien van de verdere ontwikkeling van Business Rules Management.

De vier expertisecentra zijn:

#### ***1. Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (trekker: SVB)***

Het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering is van start gegaan met de SVB als trekker. Op verschillende thema's zullen UWV, CVZ, IND, Belastingdienst, DUO en SVB de handen ineen slaan om kennis te delen en te komen tot gezamenlijke activiteiten. Die zullen zich richten op onderwerpen die de uitvoering richting de migrerende burger eenvoudiger maken, zoals het vaststellen van woonplaats, leefsituatie en inkomen. Met het Register Niet Ingezetenen is samenwerking gezocht. Ook op het gebied van landeninformatie, twinning en internationale contacten en netwerken zal aansluiting gezocht worden. Onderzoeken en contacten met klanten in het buitenland in het kader van fraudebestrijding zullen nader worden afgestemd met het UWV.

#### ***2. Expertisecentrum Fraudebestrijding (trekker: Belastingdienst)***

UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen richten een expertisecentrum fraudebestrijding op. Dit expertisecentrum (ook wel aangeduid als "anti-fraudebox") bundelt kennis, gegevens, ervaringen en schaarse menskracht en adviseert op basis daarvan aan de betrokken uitvoeringsinstanties. Met name kan dit expertisecentrum ook onbedoelde profijtelijke, vaak domein-overstijgende systeemkenmerken in kaart brengen en suggesties doen de daaruit voortvloeiende fraude in te perken.

#### ***3. Expertisecentrum ICT (trekker: DUO)***

UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen richten een expertisecentrum voor ICT op. Dit expertisecentrum bundelt kennis, ervaringen en schaarse menskracht. Dit expertisecentrum staat ook open voor andere uitvoeringsorganisaties.

#### *4. Expertisecentrum Beveiliging en Privacy (trekker: UWV)*

UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen hebben op 6 juni 2012 het Centrum voor informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP) opgericht. Dit expertisecentrum bundelt kennis, ervaringen en schaarse menskracht. Dit expertisecentrum staat ook open voor andere uitvoeringsorganisaties. De SVB participeert in alle domeingroepen van het CIP en zal in 2013 de domeingroep Ketens trekken.

Daarnaast is sprake van doorontwikkelingen van voorstellen die deels aanpassing van wet- en regelgeving vereisen. Het is te vroeg hier nu reeds op vooruit te lopen.

#### **Polisadministratie**

In de loop van 2012 is de SVB volledig op de Polisadministratie aangesloten. Daarbij gaat het om de gegevens over inkomstenverhoudingen en inkomens. Met de inkomensgegevens kan de SVB een gedeeltelijke automatisering van de inkomensvaststellingen realiseren. Op basis van de huidige stand van zaken schat de SVB dat vanaf 2013 circa 80% van de relevante inkomens geautomatiseerd kunnen worden vastgesteld waar het de AOW-toeslag betreft. Voor de Anw geldt een percentage van circa 60%.

In 2015 vervalt de AOW-toeslag voor nieuwe gevallen en is de Anw-nabestaandenuitkering alleen nog van toepassing op nabestaanden met kinderen tot 18 jaar. Hierdoor nemen de besparingen door het gebruik van polis-gegevens sterk af.

#### **Handhaving in EU-verband: nationaal meldpunt**

De SVB is door het Ministerie van SZW aangewezen als nationaal meldpunt voor Nederland in Europa voor onrechtmatigheden. Om hier invulling aan te geven is de SVB samen met de Belgische partij in 2013 trekker van een EU-project over dit onderwerp.

#### **Bureaus voor Duitse en Belgische Zaken**

De elektronische dienstverlening voor grensarbeiders zal in 2013 verder worden geïmplementeerd. Conform de motie Van den Besselaar zal duidelijk moeten worden of hiernaast ook persoonlijke dienstverlening een rol zou moeten blijven spelen via alternatieve financiering via de betrokken provincies en gemeentes, of de EU.

#### **De Burgerpolis**

Veel mensen zijn het zicht op het stelsel van de sociale zekerheid en de zorgketen kwijtgeraakt. De Burgerpolis wil zicht bieden op sociale zekerheid en zorg en daarmee toegang tot het recht op die zekerheid verschaffen. De Burgerpolis sluit op die manier aan bij de ambitie van de SVB om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de selfservice.

Een Raad van Inspiratie, bestaande uit bestuurders van verschillende instellingen en organisaties, bewaakt het gedachtegoed, genereert draagvlak en zet stappen in de verdere ontwikkeling van de Burgerpolis. Binnen de SVB is een Spiegelgroep opgezet die zal bezien, hoe vorm kan worden gegeven aan gedachten over de bijdragen die de SVB levert aan de ontwikkeling van de Burgerpolis.

De Burgerpolis is een bekend gedragen begrip binnen en buiten de SVB. Activiteiten binnen de SVB zullen 'Burgerpolisproof' moeten zijn. Centraal staat de dienstverlening richting de klant. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel uitvinden, maar het haalbare inventariseren en het bestaande gebruiken.

### *Leidende principes*

Bij de vormgeving van de Burgerpolis zijn onder meer de volgende tien principes van belang.

#### De Burgerpolis:

1. lost het gebrek aan transparantie voor de burger op;
2. geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie;
3. is vanuit het perspectief van de individuele burger;
4. is bereikbaar op initiatief van de burger;
5. slaat geen extra-gegevens op van de burger;
6. maakt tweerichtingsverkeer mogelijk: informatie over veranderende wetgeving en correcties door de burger;
7. maakt verantwoordelijkheden inzichtelijk: wat doet de overheid, wat doen de sociale partners en de werkgever, wat faciliteert de overheid, wat moet de burger zelf doen;
8. zorgt dat samenwerkende organisaties achter de Burgerpolis persoonsgegevens beschikbaar stellen;
9. sluit aan bij bestaande initiatieven;
10. gaat, wat betreft de persoonlijke financiële gevolgen, over sociale zekerheid, inkomen, werk, zorg, onderwijs en scholing.

### *Verbinding met de SVB*

De Burgerpolis is een concept dat van toepassing is op de relatie tussen de burger en de overheid. Elke overheidsorganisatie kan daar op haar eigen manier en binnen haar eigen verantwoordelijkheid vorm en inhoud aan geven. De SVB is één van de overheidsorganisaties die de Burgerpolis verder handen en voeten kunnen geven.

De Burgerpolis als dienstverleningsconcept hanteert de volgende uitgangspunten:

1. wij geven de burger inzage in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
2. wij maken het mogelijk dat de burger foutieve gegevens kan corrigeren;
3. wij zijn persoonlijk en de informatie die wij leveren is persoonsgebonden;
4. wij informeren actief en zijn aanspreekbaar.

Deze uitgangspunten zijn leidend bij afspraken die binnen en buiten de SVB worden gemaakt:

- stimuleren van het gebruik van overheidsportalen als mijnsvb.nl en mijnoverheid.nl;
- afspraken met ketenpartners;
- dienstverlening van de SVB zelf, zowel in selfservice als via de integrale serviceteams.

Het dienstverleningsconcept van de Burgerpolis is leidend voor de ontwikkeling van de SVB en is inhoudelijk omarmd in Compacte Rijksdienst, cluster 12.

De Burgerpolis sluit aan bij de korte-termijnambitie van de SVB om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de selfservice. Veel activiteiten van de SVB zijn al 'Burgerpolisproof'.

### ***Ketensamenwerking***

Voor het uitvoeren van haar taken is de SVB afhankelijk van ketenpartners en vice versa. Voor ketensamenwerking is van belang dat een gemeenschappelijk doel wordt bepaald en dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren.

Uitgangspunt bij de samenwerking is dat zowel klant als organisatie baat hebben bij de samenwerking. Daarbij moet de klant de verantwoordelijke partij kunnen aanspreken. De SVB blijft dan ook aandacht vragen voor terugmeldfaciliteiten tussen organisaties en correctiemogelijkheden door burgers.



De afgelopen periode hebben op bestuurlijk en operationeel niveau de samenwerkingsverbanden verder vorm gekregen. Ook zijn er met nieuwe ketenpartners afspraken gemaakt. Naast het onderhouden van de huidige samenwerkingsverbanden zal in 2013 ook aandacht uitgaan naar nieuwe ketenpartners, mede in relatie tot de activiteiten, geïnitieerd in het verband van Compacte Rijksdienst cluster 12 (zie hierboven).

### ***Gegevensuitwisselingen***

Voor een goede en klantvriendelijke uitvoering van taken zijn gegevens noodzakelijk. Daarbij is de kwaliteit van de gegevens van groot belang, voor zowel de leverancier van de gegevens als de ontvanger. Een belangrijk aspect bij het gebruik van basisregistraties is de harmonisatie van begrippen en definities. Waar mogelijk zal de SVB gegevens uitwisselen met bestaande en nieuwe partners, ten behoeve van de klant en van een efficiënte bedrijfsvoering.

Met de verdere uitbreiding van de basisregistraties, zoals met de ontwikkeling van de registratie niet-ingezetenen (RNI) en de modernisering van de gemeentelijke basisadministratie (mGBA), zal het belang van de kwaliteit van gegevens alleen maar toenemen. De Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) van de SVB zal hierin naar verwachting een toenemende rol spelen, ook in de keten zorg en zekerheid. Nu reeds wordt met gebruikmaking van de gegevens uit de BAV een cruciale bijdrage geleverd aan de opsporing van onverzekerden Zorgverzekeringswet door het College voor Zorgverzekeringen.

Bij de contacten met zusterorganen in het buitenland staat elektronische gegevensuitwisseling nadrukkelijk op iedere agenda. Met België, Aruba, Curaçao, Spanje en Denemarken zullen gegevens elektronisch uitgewisseld worden of zullen daar proeven voor gedaan worden. Dit leidt tot een vermindering van de formulierestroom en een verlaging van de frequentie van informatievragen bij de klant, wat voor beide partijen voordelig is.

### ***EESSI***

De activiteiten van de SVB op Europees niveau zullen ook in 2013 worden gecontinueerd. De nadruk zal liggen op de realisatie van het EESSI-systeem. Volgens de huidige (overigens vele malen aangepaste) planning vindt oplevering van de transport- en berichtenlaag in 2013 plaats. Op basis van deze oplevering kan de SVB beginnen met de ontwikkeling van de aansluiting op EESSI. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat ook de businesslaag in de loop van 2013 wordt opgeleverd.

Verdere activiteiten houden in: deelname aan de vergaderingen van de Technische Commissie, het voorzitterschap van het Steering Committee en deelname aan bijeenkomsten in het kader van de ontwikkeling van EESSI.

Een nieuwe ontwikkeling is dat het Directoraat Generaal (DG) van de Europese Commissaris voor Werkgelegenheid, Sociale Zaken en Inclusie de wens te kennen heeft gegeven de subsidieaanvragen in het kader van EESSI over een periode van 4 jaar af te laten handelen door een consortium van EU-landen. Vanuit het DG is aangegeven dat men voor het opzetten en eventueel aansturen van het consortium graag een beroep wil doen op Nederland (i.c. RINIS en de SVB). De Nederlandse partijen beraden zich momenteel of aan dit verzoek gehoor gegeven zal worden. De administratieve procedures voor het opzetten van een dergelijk consortium zullen in 2013 een aanvang nemen.

### ***Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam inkopen***

De SVB heeft duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hoog in het vaandel staan. Gestreefd wordt naar een CO<sup>2</sup>-neutrale bedrijfsvoering in 2020 en sociale voorwaarden worden meegewogen in keuzes. Onder andere door woonwerkverkeer en dienstreizen (samen goed voor meer dan 80% van de CO<sup>2</sup>-uitstoot)

maximaal terug te dringen en voor het overige zo duurzaam mogelijk te maken. Het energieverbruik in de panden wordt waar mogelijk teruggedrongen en er wordt groene elektriciteit ingekocht. In 2013 zal de ingeslagen weg met betrekking tot MVO en duurzaam inkopen worden vervolgd. Bij aanbesteding of verwerving worden zoveel mogelijk de eisen van MVO en duurzaamheid gehanteerd en er vindt actieve kennisuitwisseling met andere uitvoeringsorganisaties plaats.

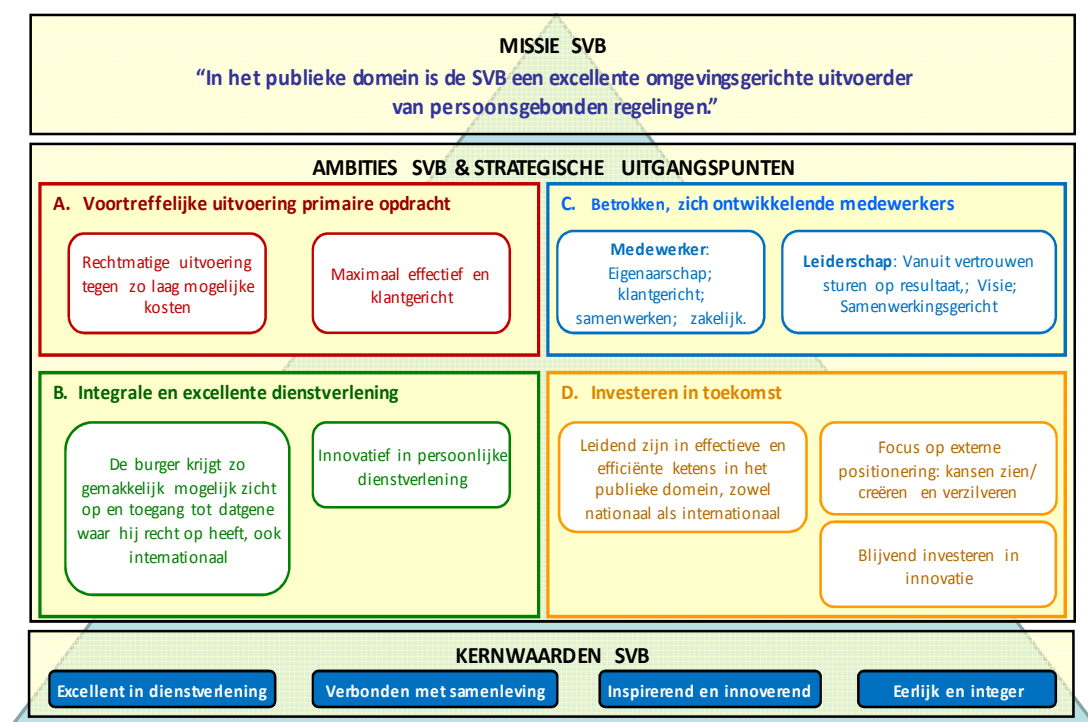
## 2.2 Missie, Ambities en Beleidsdoelstellingen 2013

De afgelopen jaren heeft de SVB naam gemaakt als excellente dienstverlener die de burger centraal stelt. Voor de periode 2013-2016 zal deze strategie niet wijzigen. De hoofdlijn van het beeld van de toekomst is de versterking van de externe gerichtheid, het beter benutten van de sterke punten van de SVB en het voortgaan op de weg van het Integraal Bedrijfsvoeringsmodel (IBVM) en de Burgerpolis. De noodzaak tot bezuiniging is door de SVB omgezet in energie. Om zo, via nieuwe wegen en tegen minder kosten, excellente integrale dienstverlening aan de burger te blijven bieden en hierbij te investeren in de toekomst met betrokken, zich ontwikkelende medewerkers.

De SVB wil in de kern excellente dienstverlening aan de burger blijven verlenen en de burger helpen door het verlenen van inzicht in de complexe financiële regelingen van de overheid. Tegelijkertijd zal de SVB ultimo 2015 een taakstelling van € 54 miljoen moeten hebben gerealiseerd. Dit vraagt van ons continu innovatief gedrag.

In onderstaand overzicht is weergegeven tot welke missie en ambities dit leidt voor de komende jaren. Bij elke ambitie hoort een aantal strategische uitgangspunten. Deze zijn benoemd in de gekleurde tekstblokken onder de ambities.

### 2.1 Missie en ambities SVB:



1

De grondbeginselen hoe de SVB zich wil profileren en hoe we acteren richting opdrachtgever en burger, zijn benoemd in de zogenaamde Kernwaarden. Kernwaarden zijn de principes die onze besluitvorming beïnvloeden en bepalen hoe wij handelen.

In onderstaand overzicht zijn deze kernwaarden schematisch weergegeven. Zij worden daarna toegelicht.



#### *Excellent in dienstverlening*

Bij de SVB doen we er alles aan om klanten te geven waar ze recht op hebben. Altijd. Wij blijven scherp en zorgen voortdurend voor verbetering en vernieuwing. Simpelweg omdat kwaliteit, effectiviteit en service horen bij de uitvoering van onze publieke taak.

#### *Verbonden met de samenleving*

We zoeken actief de samenwerking met andere partijen en werken zelf altijd vanuit het perspectief van de burger. Wij zetten ons in voor een uitvoering waarin de menselijke maat telt. We staan dan ook middenin de samenleving. Alleen zo kunnen we aansluiten bij wat er leeft bij onze klanten en inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

#### *Inspirerend en innoverend*

De SVB is een bron van kennis. Wat we weten, gebruiken we graag om anderen te inspireren, zowel in Nederland als daarbuiten. We laten ons ook graag inspireren door onze omgeving. Zo dragen we bij aan een betere en vernieuwende uitvoering.

#### *Eerlijk en integer*

De SVB zorgt ervoor dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft: zo komt het geld terecht waar het hoort. Dat is eerlijk. Wij nemen deze taak serieus. Onze medewerkers zijn betrokken, betrouwbaar en respectvol.

## **2.3 Invulling taakstelling door de SVB**

De SVB moet uiterlijk ultimo 2015, ten opzichte van 2011 in totaal een bezuiniging van ca. € 54 miljoen realiseren. Dit is zo'n 30% van onze bedrijfsvoeringskosten. Het betreft € 27 miljoen uit bezuinigingsmaatregelen van eerdere kabinetten en € 26,3 miljoen uit het huidige regeerakkoord. De SVB ziet zich genoodzaakt een aantal ingrijpende maatregelen te nemen die ervoor moeten zorgen dat zij de komende jaren binnen het budgettaire kader kan blijven. De SVB wil in de kern excellente dienstverlening aan de burger blijven verlenen én de burger helpen door het verlenen van inzicht in de complexe financiële regelingen van de overheid. Zij zal conform afspraak invulling geven aan de taakstelling die haar is aangereikt. Dat noodzaakt tot het maken van ingrijpende keuzes.

### **Op weg naar halvering van de top**

Van bestuur en management mag als eerste worden gevraagd offers te brengen. Dat heeft ons ertoe gebracht te besluiten het aantal directies (zowel staf als uitvoeringsdirecteuren) drastisch te verminderen. Ook het aantal leden van de Raad van Bestuur wordt begin 2013 teruggebracht tot 2, terwijl het aantal directies is verminderd tot 8. Hiermee is de voorgenomen halvering van de top in 2013 gerealiseerd.

### **Personele reductie met ruim 600 formatieplaatsen**

De 'krimp' kan worden gerealiseerd door een samenstel van maatregelen en het oogsten van eerder in gang gezette ontwikkelingen. Als eerste kan worden genoemd de reeds voorgenomen reductie uit hoofde van SVB Tien. Andere maatregelen zijn de reductie en concentratie van staf en ondersteuning (-/- 30%), en een geleidelijke verhoging van de productiviteitsnorm in combinatie met aanpassing van wet- & regelgeving in voorbereiding (SZW). Tenslotte noemen wij de vermindering van het aantal controles, de versoering van kwaliteitsmetingen en de doorvoering van nieuwe zakelijkheid en kanaalsturing.

De voorgenomen reductie is bij de verschillende organisatie-onderdelen meerjarig ingeboekt, waarbij voor de korte en middellange termijn ook al de benodigde concrete maatregelen zijn genomen.

### **Risicogestuurde rechtmatigheid**

Zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheidseisen, zal bespaard gaan worden door meer risicogestuurd met de rechtmatigheid van de SVB om te gaan.

### **Vereenvoudiging wet- & regelgeving**

In eerdere besprekingen met het ministerie van SZW zijn globale afspraken gemaakt over 16 inhoudelijke voorstellen die alle te maken hebben met het vereenvoudigen van wet- & regelgeving. Hiermee is een bedrag van ca. € 7,9 miljoen aan besparingen ingebracht in de uitvoeringskosten. Inmiddels zijn de baten van de Verzamelwet SZW 2012 en de aansluiting op de Polisadministratie (Gipa) concreet ingeboekt. De overige voorstellen worden de komende periode verder uitgewerkt. Invoeringsdatum van de noodzakelijke wetswijzigingen gericht op vereenvoudiging van de uitvoering is grosso modo voorzien per 1 januari 2013. Hierbij gaan wij er vanuit dat kamerbehandeling tijdig plaatsvindt en wordt afgerond.

### **Kanaalsturing op de dienstverlening**

De SVB wordt nog meer een ICT-afhankelijke uitvoeringsorganisatie. De ICT-middelen gekoppeld aan het internet maken elektronische dienstverlening steeds beter mogelijk. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor die burgers die dat kunnen en wensen.

Met ingang van 2013 wordt voor AOW-aanvragen uitgegaan van 60% digitale indiening en afhandeling, jaarlijks groeiend met 5% tot 70% in 2015. De voorgenomen besparing is al grotendeels gerealiseerd. Hiermee ligt dit onderdeel op schema.

## **Huisvesting**

Rekening houdend met opbrengsten en resultaten in het kader van het Programma Compacte Rijksdienst en de voorziene krimp in het personeelsbestand van de SVB, zal worden gezocht naar een besparing op huisvestingskosten die in 2015 structureel € 7 miljoen moet zijn. Maar wij kampen met een kantorenmarkt, waar sprake is van grote leegstand. Daardoor zal het realiseren van deze voorziene besparing, zonder boekverlies bij verkoop te moeten accepteren, een hele opgave worden.

In paragraaf 2.9 wordt ingegaan op het huisvestingskader 2013.

## **Inkoop**

De SVB heeft voor ca. € 95 miljoen beïnvloedbaar inkoopvolume. Ten aanzien van dit volume zijn keuzes gemaakt die tezamen 10% aan besparingen op dit inkoopvolume moet opleveren. De noodzakelijke besparingen per organisatie-onderdeel worden momenteel geconcretiseerd.

## **Externe inhuur**

Het budget voor externe inhuur (niet zijnde uitzendkrachten) was in 2011 ca. € 13 miljoen. In de begroting 2012 is dit met € 3 miljoen teruggebracht en met ingang van 2013 nog eens met € 3 miljoen. Totaal derhalve € 6 miljoen. Daarnaast wordt op basis van substitutie van werkzaamheden rekening gehouden met twee keer € 0,5 miljoen vervanging door eigen personeel in diezelfde jaren. Als gevolg van implementatie van nieuw beleid zullen er anderzijds in 2013 eenmalige kosten worden gemaakt, waarvan circa € 2 miljoen aan externe inhuur.

De achterliggende HR-strategie is dat de SVB ernaar streeft om steeds meer de kritieke kennis en vaardigheden in huis te ontwikkelen en te borgen en dat er meerdere contractvormen mogelijk zijn die gebruikt kunnen worden om dat te realiseren.

## **Ketenorganisatie en Compacte Overheid**

Het is wellicht mogelijk dat vanuit de ideeën binnen het programma "Compacte Overheid" de SVB kostenbesparingen in kan boeken die ten goede komen aan de taakstelling in 2015. Dit vraagstuk wordt onderzocht met stakeholders in het publieke domein. Inmiddels is een groot aantal maatregelen benoemd, die op termijn concrete besparingen moeten opleveren.

Daarnaast kunnen er ook andere of nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan binnen de SZW-keten. Dit kan gaan van kennisdeling tot het delen van services en huisvesting.

## **De impact op de burger**

De burger zal steeds meer met een digitale en zakelijker SVB te maken krijgen.

De SVB blijft rechtszekerheid hoog in het vaandel houden. De SVB zal wel zakelijker met de daaruit voortkomende kosten omgaan. De SVB wil in de kern excellente dienstverlening aan de burger blijven verlenen.

## **Invoerings- en frictiekosten**

Ter dekking van de verwachte investerings- en frictiekosten die samenhangen met de taakstelling, is afgesproken dat hiervoor middelen kunnen worden gereserveerd. In de jaarrekening 2011 is dit reeds gebeurd. In 2012 zullen beschikbare middelen hieraan worden toegevoegd, in afstemming met SZW. In de komende periode wordt tevens de omvang van de nog benodigde middelen verder in kaart gebracht.

## **Tenslotte**

De SVB is zich zeer bewust van het feit dat bovenstaande ingrijpende besluiten grote impact hebben op de werkorganisatie. De maatregelen worden als pijnlijk ervaren en gaan gepaard met risico's. Tegelijk willen wij niet weglopen voor deze verantwoordelijkheid. De omgeving is turbulent en de SVB wil tegelijk innoveren bij een

krimpand budget. Alle zeilen zullen worden bijgezet om ook in de toekomst onze missie robuust te kunnen blijven vervullen.

## **2.4 Versterken risicomanagement**

De Raad van Bestuur heeft besloten om in 2012 en 2013 integraal risicomanagement te implementeren. Risicomanagement is immers een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering van de SVB.

Om integraliteit van het risicomanagement te kunnen bereiken zullen de risico's optelbaar en geclusterd moeten zijn. Om optelbaarheid en clustering mogelijk te maken zal het format van het risicoregister voor een ieder beschikbaar zijn waarin risico's expliciet worden gemaakt. Er zal sprake zijn van één gemeenschappelijke risicotaal binnen de organisatie. We hanteren eenduidige definities.

De SVB krijgt de komende jaren veel minder budget. Zij zal daarom naar verwachting een andere balans opzoeken tussen doelmatigheid en risicobereidheid, om met de beschikbare middelen de gewenste resultaten te behalen.

In de verantwoording over risicomanagement door directeuren zal niet alleen naar de risico's van de eigen directie/ het eigen proces worden gekeken, maar ook zal de relatie tot de strategische doelstellingen worden gelegd.

In het jaar 2012 is:

- risicomanagement grondig verankerd binnen het Programma SVB Tien;
- door de Raad van Bestuur het visie- en implementatieplan ten aanzien van het implementeren van integraal risicomanagement vastgesteld. Processtappen, risicotaal, het format van het risicoregister en risicodefinities zijn vastgesteld;
- een inventarisatie gemaakt van de grootste risico's zoals die ervaren worden door de directeuren van de SVB. Deze risico's worden periodiek gevolgd en besproken;
- een Risk Management Board opgericht;
- draagvlak ontstaan om in het primaire proces risicogestuurd resources in te zetten in de gevalsbehandeling.

Hiermee is risicomanagement vanaf 2013 een vast onderdeel van de P&C-cyclus.

## **2.5 Programma SVB Tien**

Inspelend op ontwikkelingen in de omgeving is de SVB in 2005 gestart met het programma SVB Tien, met de volgende doelstellingen:

1. Betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalsbehandeling in hoge mate geautomatiseerd; controle op basis van risicoprofielen;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik van authentieke registraties, korte 'time to market' bij wijzigingen in wet- en regelgeving.

### **Cluster 1 (serviceteams)**

#### Korte terugblik

Voorjaar 2010 is besloten het integraal werken SVB-breed te implementeren. Vanaf eind 2010 is aan het uitrolplan gewerkt. In 2011 zijn de trainingen gestart. De uitrol van de Integrale Serviceteams (IST-teams) loopt conform het opgestelde Focusplan. Medio 2012 zijn de trainingen op A-niveau in alle vestigingen afgerond en de trainingen op B- en C-niveau gestart (dit is een vervroeging ten opzichte van het plan: januari 2012 in plaats van juni 2012). In 2012 zal de uitrol van dit Focustraject worden afgerond.

Daarnaast is de aanpak van de gebruikersimplementatie van Business Release 2 (BR2) opgesteld en afgestemd.

#### Doel

Het doel van het project Gebruikersimplementatie is: Zorgdragen dat de uitvoering van de kindregelingen (AKW en TOG) en Vrijwillig Verzekeren in de gebruikersorganisatie en betrokken stafdirecties met de overgang naar het Multi-Regelingsstelsel BR2 efficiënt en effectief kan blijven plaatsvinden.

### **Cluster 2 (generieke processen en ICT)**

#### Korte terugblik

Eind 2009 is gestart met de realisatie van één regeling (Vrijwillige Verzekering) in de nieuwe architectuur (Business Release 1). Eind 2010 is dit systeem in gebruik genomen door Kantoor Verzekeringen. Medio 2011 is het ook in beheer genomen door de eigen ICT-organisatie.

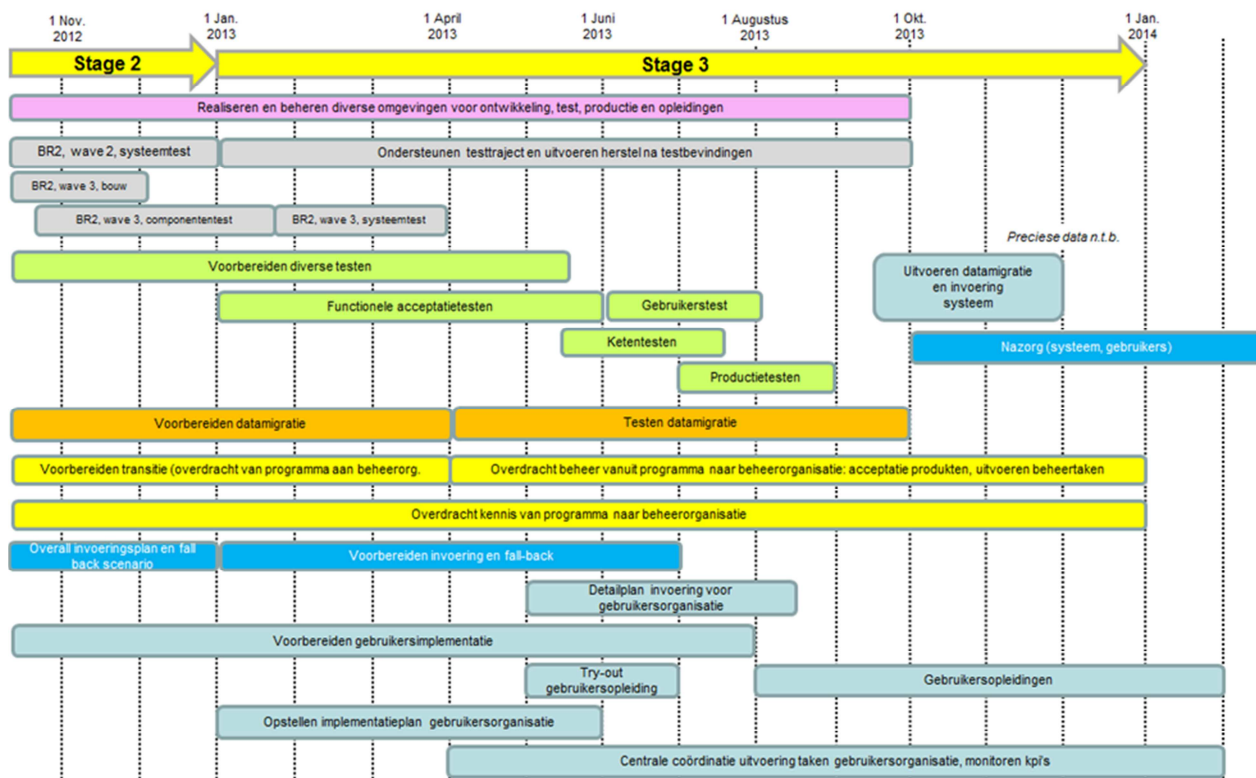
Voorjaar 2011 is - voortbouwend op de ervaringen van Business-Release 1 - voor Business-Release 2 een uitgebreid Integraal Ontwerp van het Multi-Regelingsstelsel (MRS) gerealiseerd. Vervolgens is als hoofdlijn voor Business-Release 2 gekozen voor een waterval-aanpak: Stage 1: Ontwerpfase, Stage 2: Realisatiefase, Stage 3: Implementatiefase.

### **Cluster 3 (O&I-organisatie)**

Cluster 3 is inmiddels vanuit het programma SVB Tien afgerond en aan de lijn overgedragen. De verdere voorbereidingen voor het beheer en de verdere ontwikkeling van het MRS vinden plaats in 2012-2013 binnen de lijn, met name binnen het SVB IT-Bedrijf. Daartoe is een project Transitie gestart. Bij oplevering van Business Release 2 is de lijnorganisatie toegerust op het beheren van de resultaten van SVB Tien, en het ontwikkelen van nieuwe releases.

## Planning en borging 2013

Totaal-overzicht activiteiten SVB Tien t/m 2013



Het activiteiten-overzicht tot en met 2013 wordt hieronder toegelicht.

### Cluster 1

In aansluiting op de vorming van de IST-teams, wordt bij de oplevering van BR2 de gebruikersimplementatie en training om met het nieuwe systeem te werken projectmatig opgepakt. In de aangepaste governance van het programma is een projectboard ingericht die zowel het project IST als het project Gebruikersimplementatie aanstuurt, vanwege de grote impact van beide op de Dienstverlening.

De activiteiten van cluster 1 zijn onderverdeeld in vier fasen:

1. Voorbereiden: het verrichten van alle voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de implementatie, het ontwikkelen van de trainingen en de coördinatie van de uitvoering van de handmatige datamigratie activiteiten.
2. Trainen: het geven van trainingen aan alle gebruikers van het MRS BR2.
3. Invoeren: de ingebruikname van het MRS BR2 conform implementatieplannen en draaiboeken.
4. Nazorg, bestaande uit:
  - ondersteuning van medewerkers: praktijkbegeleiding, vraagbaak (helpdesk), eventuele hulpteams, datamigratie (herstelactiviteiten n.a.v. conversies);
  - gebruikersevaluatie MRS BR2.



## Cluster 2

De activiteiten van cluster 2 bestaan uit:

- oplevering van het MRS in drie zogenaamde 'waves', opleveringen tot en met de systeemtesten (project BR2);
- testen van het MRS in functionele acceptatietesten, regressietesten, gebruikerstesten, ketentesten (inclusief uitwisselingen met ketenpartners), performancetesten, productie-acceptatietesten (project Test & Acceptatie);
- voorbereiden van de datamigratie uit de bronsystemen en uitvoeren van testen daarop, ontwerpen van de audittrail (project BR2);
- plannen van het go-live-scenario, ontwerpen van fall-back-scenario's etc. (programma-activiteit);
- uitvoeren van de datamigratie en het implementeren van het MRS;
- leveren van nazorg.

## De lijnorganisatie: transitie

De activiteiten die de lijn uitvoert om het MRS in beheer te kunnen nemen, zijn in grote lijnen:

- zorgdragen van kennisoverdracht tussen programmamedewerkers en medewerkers organisatie;
- regelen van de adequate bemensing met de benodigde capaciteiten;
- verzorgen van opleidingen;
- voorbereiden van de overdracht van programma naar lijn, accepteren van opgeleverde producten;
- daadwerkelijk gaan beheren van het MRS en gaan ontwikkelen met behulp van de nieuwe pakketten.

## De lijnorganisatie: infrastructuur

Het project Infrastructuur realiseert de benodigde omgevingen voor ontwikkeling, testen, productie en opleiding van het MRS. Tevens voert het project deployments en releasemanagement uit.

Met het bereiken van bovenstaande resultaten wordt het programma SVB Tien in 2013 afgerond. Een beperkt aantal activiteiten wordt nog voortgezet in 2014 (nazorg, opleidingen), echter niet meer als onderdeel van het programma, maar als lijnactiviteiten. In de periode na de oplevering van BR2 wordt de vernieuwing door de SVB voortgezet, met als belangrijke component het overzetten van de regelingen uit het AA-systeem naar het door SVB Tien vormgegeven Multi Regelingen Systeem.

## Borging en beheersing

Alle (deel-)projecten binnen het programma hebben inmiddels onder supervisie van de Senior Risk Manager hun risicoanalyses uitgevoerd. Sturing hierop vindt plaats (naast reguliere sturing door project- en programmamanagement) door het Risk Management Committee, waarin leden van de Program Board zitting hebben. Daarbij is het behalen van de planning een van de belangrijkste aandachtspunten; overigens is in de planning enige contingency opgenomen om tegenvallers te kunnen opvangen. Inmiddels zijn de functionele specificaties van het project bevroren en strak gestuurd changemanagement is ingericht met specifieke aandacht voor het met releases verwerken van noodzakelijke (doch onbeïnvloedbare) wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving. Voorzien wordt dat in stage 3 (test- en implementatiefase) de governance van de projecten aangepast wordt om in samenhang de grote hoeveelheid operationele issues die te voorzien zijn, het hoofd te kunnen bieden.

## Kosten en Baten

In onderstaand schema worden de ramingen tot en met 2013 weergegeven. In 2013 wordt het programma afgesloten en overgedragen aan de staande organisatie, waar de beheer- en vervolgactiviteiten worden opgepakt.

Tot en met 2012 is € 75,6 miljoen geïnvesteerd in het programma. Voor uitvoering van het restant van het veranderprogramma in 2013 is nog € 3,5 miljoen aan budget beschikbaar vanuit het voor SVB Tien geormerkte budget. In 2012 niet aangewend budget zal, in overleg met SZW, worden doorgeschoven naar 2013.

De meerjarenkostenraming ziet er als volgt uit (in €):

#### **Kosten**

|                                 | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Kosten in jaar</b>           | 19,1 mln.   | 3,5 mln.    |
| <b>Cumulatief</b>               | 75,6 mln.   | 79,1mln.    |
| <b>Restbudget ultimo jaar x</b> | 3,5mln.     | 0 mln.      |

In bovenstaand schema is zichtbaar dat de programmakosten van SVB Tien over de gehele looptijd € 79,1 miljoen bedragen.

Een deel van de kosten in 2012 en 2013 zal worden geactiveerd en in drie jaar worden afgeschreven. Dit betreft kosten van de implementatiepartner en licenties. Zie ook paragraaf 3.5 Investeringsbegroting.

De voorziene baten (exclusief Polisadministratie) zullen worden gerealiseerd conform het afgesproken tijdpad.

De meerjarenraming van de baten is op basis van de met SZW overeengekomen taakstellende realisatie als volgt over de jaren heen verdeeld (in €):

#### **Baten**

|                                 | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Baten in jaar</b>            | 3,3 mln.    | 3,2 mln.    |
| <b>Structureel</b>              | 26,9 mln.   | 30,1 mln.   |
| <b>Rest baten ultimo jaar x</b> | 3,2 mln.    | 0 mln.      |

In juni 2012 is een update van het programmaplan SVB Tien aan het ministerie van SZW aangeboden, waarin de activiteiten van het programma beschreven worden.

#### **Inhaalslag VVA (Volledige Verzekerenadministratie)**

In project Inhaalslag VVA voert de SVB alle handmatige gevalsbehandelingen uit die nodig zijn om de oude Beperkte Registratie van de SVB om te zetten naar een volledige en actuele Basisadministratie Volksverzekeringen.

Met de Inhaalslag VVA haalt de SVB werk uit de toekomst naar voren: elk verzekeringstijdvak dat nu wordt vastgesteld, leidt tot minder werk bij een toekomstige AOW-toekenning.

Het project Inhaalslag VVA maakte tot eind 2011 onderdeel uit van het Programma Verzekeren. Na afronding van dit Programma is het project Inhaalslag VVA als zelfstandig (deel-)project bestuurlijk toegevoegd aan het project Invoering IST, onderdeel van Programma SVB Tien.

## 2.6 Overzicht prestatie-indicatoren

| Resultaatgebied                                 | Prestatie-indicatoren        | Streefwaarden %       |                                    | Realisatie % |      |      |
|---|------------------------------|-----------------------|------------------------------------|--------------|------|------|
|   |                              | 2013                  | 2012                               | 2011         | 2010 |      |
| <b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b> |                              |                       |                                    |              |      |      |
|   | Rechtmatigheid               | AOW, Anw, AKW         | 99                                 | 99           | 99,9 | 99,9 |
|   |                              | AIO                   | 98                                 | 98           | 99,0 | 98,9 |
|   | Handhaving *                 | Bekendheid met regels | >60                                | >60          | >60  | >60  |
|   |                              | Afdoeningspercentage  | 95                                 | 95           | 96   | 97   |
|   | Nationale tijdigheid         | AOW                   | 98                                 | 98           | 99   | 100  |
|   |                              | Anw                   | 96                                 | 96           | 98   | 99   |
|   |                              | AKW                   | 96                                 | 96           | 100  | 100  |
|   |                              | AIO                   | 95                                 | 95           | 98   | 97   |
|   | Internationale tijdigheid    | AOW                   | 96                                 | 96           | 99   | 99   |
|   |                              | Anw                   | 96                                 | 96           | 97   | 98   |
|   |                              | AKW                   | 96                                 | 96           | 98   | 98   |
| <b>Klantgerichtheid</b>                         |                              |                       |                                    |              |      |      |
|   | Klanttevredenheid **         | AOW, Anw, AKW en AIO  | 8                                  | 8            |      |      |
|   | Tijdigheid klachtafhandeling | AOW, Anw, AKW en AIO  | 95                                 | 95           | 95   | 97   |
| <b>Efficiency</b>                               |                              |                       |                                    |              |      |      |
|   | Kosten per klant             | AOW, Anw, AKW en AIO  | Volgt maximaal loon- en prijsindex |              | 4,8  | 2,5  |

\* Naast bovenstaande handhaving PI's zal de SVB in het kader van handhaving tevens beleidsinformatie verstrekken over het aantal fraudesignalen, totaal fraudebedrag en incassoratio.

\*\* Met ingang van 2012 is er één PI Klanttevredenheid. Voorheen werd de mate van klanttevredenheid weergegeven door afzonderlijke indicatoren voor de contactkanalen telefoon, internet en schriftelijke correspondentie. Wel wordt nog separaat gerapporteerd over de tijdigheid van de klachtafhandeling.

De streefwaarden voor 2013 zijn in principe ongewijzigd ten opzichte van 2012. Alleen met betrekking tot de klantgerichtheid wordt nu volstaan met één PI Klanttevredenheid, zoals ook al eerder was afgesproken met het Ministerie. Wel wordt nog separaat gerapporteerd over de tijdigheid van de klachtafhandeling. Per 2014 zal dit opnieuw worden gezien. Ten aanzien van het meten van de klanttevredenheid is de SVB overgegaan op een nieuwe methodiek, die weer nieuwe kansen biedt voor verbetermaatregelen. Voor de komende jaren wordt een trendbreuk in de ontwikkeling van de PI's Tijdigheid voorzien. Het onderscheid tussen nationale en internationale tijdigheid zal mede door de implementatie van het Multi-Regelingsstelsel c.q. BR2 mogelijk vervallen. Daarnaast lijkt het ook goed mogelijk de PI's voor Internationale tijdigheid in de toekomst op te trekken naar het hoge niveau van de PI's voor Nationale tijdigheid. Tenslotte zal vanuit het oogpunt van vereenvoudiging worden gestreefd naar een uniforme PI voor de rechtmatigheid over alle wetten heen, in plaats van per afzonderlijke wet. In overleg met het ministerie zullen de PI's wellicht reeds per 2014 kunnen worden aangepast.

De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft de ambitie om de afgegeven normen minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen.

## **2.7 Onderzoeksplan 2013**

Het onderzoeksplan 2013 zal later dit jaar apart worden aangeleverd.

## **2.8 Huisvestingskader 2013**

De huisvesting van de SVB is een voortdurend aandachtspunt en daarbij geldt dat er gezorgd moet worden voor een optimale balans tussen omvang personeelsbestand, strategie en efficiency.

De regionale spreiding van de vestigingen is vooralsnog ongemoeid gelaten. De planning is dat de Raad van Bestuur in 2012 een nieuwe richting vaststelt, die resulteert in een opdracht om de huisvesting in de komende jaren passend te maken aan de behoefte van de SVB. Door de krimp van het personeelsbestand van de SVB en de lagere norm voor werkplekken neemt de behoefte aan kantoorruimte in deze periode verder af.

In 2013 wordt onverminderd ingezet om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren, met name daar waar:

- een redelijke slagingskans is te verwachten op het vinden van een geschikte huurder;
- een kostendekkende en/of marktconforme huurprijs is te behalen;
- de hoeveelheid m<sup>2</sup> VVO leidt tot een goede huuromzet in relatie tot de hiervoor noodzakelijke investeringen.

De huidige kantorenmarkt is verzadigd. De leegstand in kantoren is enorm en heeft inmiddels geleid tot een bouwstop. Er wordt in sommige steden al overwogen om leegstaande panden te herontwikkelen.

Het realiseren van een besparing op de huisvestingskosten zal daardoor een hele opgave worden.

## 3 Begroting 2013

### 3.1 Kerngegevens

#### Uitvoeringskosten

##### Financiering

|  | 1 = € 1 mln   |
|--|---------------|
| Regulier kader                                       | 222,46        |
| Kosten SVB Tien                                      | 1) 3,52       |
| Baten SVB Tien polisadministratie                    | 3,32-         |
| <b>Totaal kader l/p 2011 (conform meibrief 2013)</b> | <b>222,66</b> |
| Volumemutaties                                       | 0,01-         |
| Structurele kosten fraude aanpak                     | 0,24          |
| Wetsvoorstel wijziging positie pleegouders           | 0,57-         |
| Verhoging AOW- en pensioenleeftijd                   | 0,71-         |
| Taakstelling regeerakkoord 2010                      | 7,30-         |
| Taakstelling Lenteakkoord 2012                       | 0,27-         |
| afronding  | 0,01-         |
| Overig nieuw beleid                                  | pm            |
| <b>Subtotaal kader meibrief 2013</b>                 | <b>214,03</b> |
| Looncompensatie 2012                                 | 1,08          |
| Prijscompensatie 2012                                | 1,35          |
| Prijscompensatie 2013 (uiterlijk 1 sept. 2013)       | pm            |
| <b>Totaal SV-kader gefinancierd door SZW</b>         | <b>216,46</b> |
| Niet-SV  | 39,99         |
| <b>Totaal kader concernbegroting</b>                 | <b>256,45</b> |
| Bestemmingsfonds VVA                                 | 1,50          |
| Bestemmingsfonds EESSI                               | 0,45          |
| Financiering taakstelling                            | 2) 6,68       |
| <b>Concernbegroting SVB</b>                          | <b>265,08</b> |

1) Baten SVB Tien zijn opgenomen in het regulier SZW-kader jaarplan.

2) Dit kan worden ingevuld vanuit de bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord.

NB: In de tabel is sprake van afrondingsverschillen.

## Prognosecijfers, gebaseerd op geldende wet- en regelgeving

| <b>Volumina</b>     |                                 |   |   |                                    |                     |  |
|---------------------|---------------------------------|---|---|------------------------------------|---------------------|--|
| Wet/regeling        | Realisatie<br>gerechtigden 2011 | Prognose<br>gerechtigden<br>(ultimo 2012) | Prognose<br>gerechtigden<br>(ultimo 2013) | Prognose<br>nieuwe<br>gerechtigden | Aantal<br>aanvragen | Uitkerings-<br>lasten 2013<br>in mln € |
| <b>SV</b>           |                                 |   |   |                                    |                     |  |
| AOW 1)              | 3.016.955                       | 3.135.500                                 | 3.223.800                                 | 217.700                            | 219.600             | 32.806                                 |
| Anw 1) 2)           | 86.657                          | 74.300                                    | 65.700                                    | 7.400                              | 11.300              | 912                                    |
| AKW 3)              | 1.932.505                       | 1.919.600                                 | 1.914.900                                 | 120.700                            | 121.800             | 3.250                                  |
| TOG -regeling       | 29.025                          | 27.100                                    | 25.700                                    | 3.900                              | 6.200               | 23                                     |
| TOG +               | 0                               | 3.300                                     | 3.100                                     | nb                                 | nvt                 | 5                                      |
| TAS-regeling        | 352                             | 360                                       | 375                                       | 375                                | 475                 | 4                                      |
| AIO 1)              | 41.259                          | 43.800                                    | 46.100                                    | 6.200                              | 6.300               | 237                                    |
| WKB                 | 9.890                           | 10.300                                    | 10.300                                    | nb                                 | nb                  | 12                                     |
| Bijstand Buitenland | 227                             | 215                                       | 205                                       | 0                                  | 0                   | 2                                      |
| MKOB                | nvt                             | 2.836.600                                 | 2.932.400                                 | nb                                 | nb                  | 1.190                                  |
| <b>Niet-SV</b>      |                                 |   |   |                                    |                     |  |
| FVP                 | 56.200                          | 22.000                                    | 3.000                                     | 0                                  | 0                   | nb                                     |
| SSP AWBZ            | 27.921                          | 27.900                                    | 25.350                                    | 1.100                              | nvt                 | nb                                     |
| SSP WMO             | 5.184                           | 4.900                                     | 4.900                                     | 1.000                              | nvt                 | nb                                     |
| Mantelzorg          | 314.898                         | 329.200                                   | 345.000                                   | 15.800                             | nvt                 | nb                                     |
| Remigratiewet 4)    | 5.322                           | 5.500                                     | 5.700                                     | 950                                | 1.700               | 37                                     |
| WBP                 | 3.337                           | 3.100                                     | 2.800                                     | 1                                  | 20                  | 54                                     |
| Wubo                | 11.634                          | 12.600                                    | 12.100                                    | 175                                | 450                 | 67                                     |
| WUV                 | 15.712                          | 15.300                                    | 14.500                                    | 80                                 | 260                 | 159                                    |
| TVP                 | 0                               | 800                                       | 800                                       | nvt                                | nvt                 | 1                                      |
| TNS-regeling        | 104                             | 125                                       | 125                                       | 125                                | 125                 | 2                                      |

1) Bij zowel de AOW, de Anw als de AIO is rekening gehouden met de verhoging van de AOW-leeftijd volgens het lente-akkoord; de cijfers bij de AIO zijn zonder huishoudinkomsttoets.

2) Excl. wezen.

3) Betreft het jaargemiddelde.

4) Excl. nihilgerechtigden; aantallen gerechtigden zijn excl. basisvoorziening, uitkeringslasten zijn incl. basisvoorzieningen.

## Voorschootaanvragen 2013 aan SZW per maand

| Op transactiebasis |                |             |            |              |            |                            |            | 1 = € 1 miljoen |
|--------------------|----------------|-------------|------------|--------------|------------|----------------------------|------------|-----------------|
| 2013               | AKW            | TOG         | TOG+       | AIO          | TAS        | Bijstand<br>WKB Buitenland | MKOB       |                 |
| januari            | 772,3          | 5,7         | 4,5        | 18,9         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 97,7            |
| februari           | 4,0            |             |            | 19,0         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 97,9            |
| maart              | 2,0            |             |            | 19,0         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 98,1            |
| april              | 822,1          | 5,7         |            | 19,1         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 98,3            |
| mei                | 4,0            |             |            | 19,5         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 98,5            |
| juni               | 2,0            |             |            | 19,3         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 98,7            |
| juli               | 823,3          | 5,8         |            | 19,4         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 99,7            |
| augustus           | 4,0            |             |            | 19,4         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 99,9            |
| september          | 2,0            |             |            | 19,5         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 100,1           |
| oktober            | 808,1          | 5,8         |            | 19,6         | 0,33       | 0,98                       | 0,13       | 100,3           |
| november           | 4,0            |             |            | 19,7         | 0,30       | 0,98                       | 0,13       | 100,5           |
| december           | 2,0            |             |            | 24,6         | 0,30       | 0,98                       | 0,13       | 100,7           |
| <b>Totaal</b>      | <b>3.249,8</b> | <b>23,0</b> | <b>4,5</b> | <b>237,0</b> | <b>3,9</b> | <b>11,8</b>                | <b>1,6</b> | <b>1.190,4</b>  |

## Overzicht per Wet

1 = € 1.000

|                                 | realisatie     | begroting      | begroting      | st org         | SVB Tien     | financiering   |                |              |                  |              |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|------------------|--------------|
|                                 | 2011           | 2012           |                |                |              | 2013           | 2013           | 2013         | SV-<br>begroting | SZW          |
|                                 | *              | **             |                |                |              |                |                |              |                  |              |
| <b>SV</b>                       |                |                |                |                |              |                |                |              |                  |              |
| AOW                             | 117.810        | 141.434        | 116.731        | 114.795        | 1.936        | 116.731        | 111.112        | 1.500        | 445              | 3.674        |
| Anw                             | 20.086         | 21.885         | 17.217         | 16.794         | 423          | 17.217         | 16.415         | -            | -                | 802          |
| AKW                             | 71.306         | 72.837         | 69.348         | 68.187         | 1.161        | 69.348         | 67.144         | -            | -                | 2.204        |
| TOG/TOG+                        | 3.203          | 3.062          | 2.918          | 2.918          |              | 2.918          | 2.918          | -            | -                | -            |
| TAS                             | 1.030          | 1.067          | 840            | 840            |              | 840            | 840            | -            | -                | -            |
| AIO                             | 14.399         | 14.934         | 13.122         | 13.122         |              | 13.122         | 13.122         | -            | -                | -            |
| WKB                             | 3.615          | 3.620          | 4.091          | 4.091          |              | 4.091          | 4.091          | -            | -                | -            |
| Bijstand Buitenland             | 704            | 550            | 424            | 424            |              | 424            | 424            | -            | -                | -            |
| MKOB                            | 1.202          | 571            | 399            | 399            |              | 399            | 399            | -            | -                | -            |
| Evacuatie                       | 9              | -              |                |                |              |                |                |              |                  |              |
| <i>Subtotaal resp. totaal</i>   | <u>233.364</u> | <u>259.960</u> | <u>225.090</u> | <u>221.570</u> | <u>3.520</u> | <u>225.090</u> | <u>216.465</u> | <u>1.500</u> | <u>445</u>       | <u>6.680</u> |
| <b>Niet-SV</b>                  |                |                |                |                |              |                |                |              |                  |              |
| FVP                             | 5.657          | 4.673          | 4.453          | 4.453          |              |                |                |              |                  |              |
| SSP-AWBZ                        | 10.119         | 10.214         | 9.337          | 9.337          |              |                |                |              |                  |              |
| SSP-WMO                         | 3.175          | 3.449          | 3.010          | 3.010          |              |                |                |              |                  |              |
| Mantelzorg                      | 2.651          | 3.095          | 3.326          | 3.326          |              |                |                |              |                  |              |
| Remigratiewet                   | 1.893          | 2.299          | 2.326          | 2.326          |              |                |                |              |                  |              |
| Wuvo                            | 9.442          | 10.412         | 10.131         | 10.131         |              |                |                |              |                  |              |
| TNS                             | 518            | 474            | 464            | 464            |              |                |                |              |                  |              |
| Programma Verzekeren cl B (VZA) | 2.063          | 1.133          | 1.133          | 1.133          |              |                |                |              |                  |              |
| Pensioenregister                | 679            | 665            | 665            | 665            |              |                |                |              |                  |              |
| Overige derden                  | <u>5.592</u>   | <u>4.884</u>   | <u>5.145</u>   | <u>5.145</u>   |              |                |                |              |                  |              |
|                                 | 41.789         | 41.298         | 39.990         | 39.990         |              |                |                |              |                  |              |
| Transitie PUR                   | 1.040          | -              | -              | -              |              |                |                |              |                  |              |
| <i>Subtotaal</i>                | <u>42.829</u>  | <u>41.298</u>  | <u>39.990</u>  | <u>39.990</u>  |              |                |                |              |                  |              |
| <b>Totaal</b>                   | <u>276.193</u> | <u>301.258</u> | <u>265.080</u> | <u>261.560</u> | <u>3.520</u> |                |                |              |                  |              |

\* exclusief dotaties

\*\* actuele bg 2012

De in dit jaarplan opgenomen concernbegroting 2013 sluit aan op het begrotingskader, zoals weergegeven onder 3.1 Kerngegevens.

De begroting voor 2013 is opgesteld op basis van de in 2009 ingevoerde kostentoe rekeningmethodiek. Deze methodiek sluit aan op het kostenmodel, dat samen met SZW is ontwikkeld. De overheadkosten van het hoofdkantoor worden op basis van gerechtigden naar wetten toegerekend. Omdat niet iedere wet en regeling even arbeids- en kostenintensief is, worden de gerechtigden van de wetten en regelingen waar nodig door wegingscoëfficiënten gecorrigeerd, zodat de toerekening nog beter aansluit bij de werkelijkheid. De overhead- en indirecte kosten van de vestigingen worden toegerekend op basis van productie-fte's van de locaties.

De SVB bevindt zich op dit moment midden in de bezuinigingstaakstelling. De stafdiensten hebben de opdracht gekregen om met 30% in te krimpen. De krimp bestaat verder uit de reeds voorgenomen reductie uit hoofde van SVB Tien, de geleidelijke verhoging van de productiviteitsnorm en het invoeren van het efficiënter inrichten van de risicogestuurde dossiercontroles. Ook kanaalsturing en versoering van de kwaliteitsmetingen zullen hieraan bijdragen. De eerste tranche bezuinigingen is verwerkt in de interne budgetten 2012. Over de financiering van verwachte investerings- en frictiekosten die samenhangen met de taakstelling zijn afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Zo is afgesproken dat de mogelijke budgettaire onderuitputting de komende jaren kan worden gereserveerd ter dekking van deze kosten.

## 3.2 Kosten per klant

kosten per klant\*

|      | real. | begr.  | progn. | 1 = € 1<br>begr. |
|------|-------|--------|--------|------------------|
|      | 2011  | 2012** | 2012   | 2013             |
| AOW  | 39    | 45     | 39     | 36               |
| Anw  | 232   | 295    | 291    | 262              |
| AKW  | 37    | 38     | 40     | 36               |
| TOG  | 110   | 101    | 105    | 101              |
| TAS  | 2.926 | 2.964  | 3.225  | 2.240            |
| AIO  | 349   | 341    | 369    | 285              |
| WKB  | 366   | 351    | 435    | 397              |
| BYBU | 3.101 | 2.558  | 2.558  | 2.068            |

\*) Kosten per klant inclusief projecten en exclusief mutaties in voorzieningen.

\*\*\*) Op basis van actuele begroting en volumina

In bovenstaand overzicht is de ontwikkeling van de kosten per klant weergegeven. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.

De geprognosticeerde kosten per klant 2012 zijn gebaseerd op de verwachte kosten per wet en de prognose van de volumina ultimo 2012 zoals vermeld in paragraaf 3.1.

Zowel volume-effecten als de daling van het financiële kader zijn van invloed op de hoogte van de begrote kosten per klant in 2013. Dit verklaart vooral het verschil ten opzichte van 2012.



### 3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (SV en niet-SV)

#### totale kosten naar categorie (SV en niet-SV)

|                         | index realisatie 2011 = 100 |                |                | 1 = € 1.000  |               |               |
|-------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
|                         | real<br>2011                | begr.<br>2012  | begr.<br>2013  | real<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| Personeelskosten        | 195.335                     | 212.787        | 182.975        | 100          | 108,9         | 93,7          |
| Huisvestingskosten      | 25.743                      | 27.615         | 21.885         | 100          | 107,3         | 85,0          |
| Automatiseringskosten   | 27.239                      | 24.853         | 33.574         | 100          | 91,2          | 123,3         |
| Bureaunkosten           | 11.337                      | 16.208         | 10.946         | 100          | 143,0         | 96,6          |
| Diensten en diversen    | 16.539                      | 19.796         | 15.700         | 100          | 119,7         | 94,9          |
| (dotatie voorzieningen) | 23.762                      | -              | -              | 100          | -             | -             |
| <b>Totaal</b>           | <b>299.955</b>              | <b>301.258</b> | <b>265.080</b> | <b>100</b>   | <b>100,4</b>  | <b>88,4</b>   |

#### staande organisatie naar categorie (SV en niet-SV)

|                         | index realisatie 2011 = 100 |                |                | 1 = € 1.000  |               |               |
|-------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
|                         | real<br>2011                | begr.<br>2012  | begr.<br>2013  | real<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| Personeelskosten        | 186.288                     | 210.527        | 181.131        | 100          | 113,0         | 97,2          |
| Huisvestingskosten      | 25.743                      | 27.615         | 21.885         | 100          | 107,3         | 85,0          |
| Automatiseringskosten   | 21.680                      | 9.292          | 32.519         | 100          | 42,9          | 150,0         |
| Bureaunkosten           | 11.187                      | 16.208         | 10.946         | 100          | 144,9         | 97,8          |
| Diensten en diversen    | 15.570                      | 18.517         | 15.079         | 100          | 118,9         | 96,8          |
| (dotatie voorzieningen) | 23.762                      | -              | -              | 100          | -             | -             |
| <b>Totaal</b>           | <b>284.230</b>              | <b>282.158</b> | <b>261.560</b> | <b>100</b>   | <b>99,3</b>   | <b>92,0</b>   |

#### projecten naar categorie (SV en niet-SV)

|                         | index realisatie 2011 = 100 |               |               | 1 = € 1.000  |               |               |
|-------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|                         | real<br>2011                | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 | real<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| Personeelskosten        | 9.047                       | 2.260         | 1.844         | 100          | 25,0          | 20,4          |
| Huisvestingskosten      | -                           | -             | -             | 100          | -             | -             |
| Automatiseringskosten   | 5.559                       | 15.561        | 1.055         | 100          | 279,9         | 19,0          |
| Bureaunkosten           | 150                         | -             | -             | 100          | -             | -             |
| Diensten en diversen    | 969                         | 1.279         | 621           | 100          | 132,0         | 64,1          |
| (dotatie voorzieningen) | -                           | -             | -             | 100          | -             | -             |
| <b>Totaal</b>           | <b>15.725</b>               | <b>19.100</b> | <b>3.520</b>  | <b>100</b>   | <b>121,5</b>  | <b>22,4</b>   |

**totale kosten naar categorie (SV)**

|                         | index realisatie 2011 = 100 |         |         | 1 = € 1.000 |       |       |
|-------------------------|-----------------------------|---------|---------|-------------|-------|-------|
|                         | real                        | begr.   | begr.   | real        | begr. | begr. |
|                         | 2011                        | 2012    | 2013    | 2011        | 2012  | 2013  |
| Personeelskosten        | 167.372                     | 185.810 | 157.192 | 100         | 111,0 | 93,9  |
| Huisvestingskosten      | 19.385                      | 21.446  | 16.318  | 100         | 110,6 | 84,2  |
| Automatiseringskosten   | 24.480                      | 22.947  | 30.440  | 100         | 93,7  | 124,3 |
| Bureaunkosten           | 9.138                       | 13.979  | 8.955   | 100         | 153,0 | 98,0  |
| Diensten en diversen    | 12.989                      | 15.779  | 12.185  | 100         | 121,5 | 93,8  |
| (dotatie voorzieningen) | 23.724                      | -       | -       | 100         | -     | -     |
| Totaal                  | 257.088                     | 259.960 | 225.090 | 100         | 101,1 | 87,6  |

**staande organisatie naar categorie (SV)**

|                         | index realisatie 2011 = 100 |         |         | 1 = € 1.000 |       |       |
|-------------------------|-----------------------------|---------|---------|-------------|-------|-------|
|                         | real                        | begr.   | begr.   | real        | begr. | begr. |
|                         | 2011                        | 2012    | 2013    | 2011        | 2012  | 2013  |
| Personeelskosten        | 160.383                     | 183.550 | 155.348 | 100         | 114,4 | 96,9  |
| Huisvestingskosten      | 19.385                      | 21.446  | 16.318  | 100         | 110,6 | 84,2  |
| Automatiseringskosten   | 18.921                      | 7.386   | 29.385  | 100         | 39,0  | 155,3 |
| Bureaunkosten           | 8.988                       | 13.979  | 8.955   | 100         | 155,5 | 99,6  |
| Diensten en diversen    | 12.025                      | 14.500  | 11.564  | 100         | 120,6 | 96,2  |
| (dotatie voorzieningen) | 23.724                      | -       | -       | 100         | -     | -     |
| Totaal                  | 243.426                     | 240.860 | 221.570 | 100         | 98,9  | 91,0  |

**projecten naar categorie (SV)**

|                         | index realisatie 2011 = 100 |        |       | 1 = € 1.000 |       |       |
|-------------------------|-----------------------------|--------|-------|-------------|-------|-------|
|                         | real                        | begr.  | begr. | real        | begr. | begr. |
|                         | 2011                        | 2012   | 2013  | 2011        | 2012  | 2013  |
| Personeelskosten        | 6.989                       | 2.260  | 1.844 | 100         | 32,3  | 26,4  |
| Huisvestingskosten      | -                           | -      | -     | 100         | -     | -     |
| Automatiseringskosten   | 5.559                       | 15.561 | 1.055 | 100         | 279,9 | 19,0  |
| Bureaunkosten           | 150                         | -      | -     | 100         | -     | -     |
| Diensten en diversen    | 964                         | 1.279  | 621   | 100         | 132,7 | 64,4  |
| (dotatie voorzieningen) | -                           | -      | -     | 100         | -     | -     |
| Totaal                  | 13.662                      | 19.100 | 3.520 | 100         | 139,8 | 25,8  |

**totale kosten naar categorie (niet-SV)**

|   | index realisatie 2011 = 100 |               |               | 1 = € 1.000 |             |             |
|---|-----------------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|   | real                        | begr.         | begr.         | real        | begr.       | begr.       |
|   | 2011                        | 2012          | 2013          | 2011        | 2012        | 2013        |
| Personeelskosten                                | 27.963                      | 26.977        | 25.783        | 100         | 96,5        | 92,2        |
| Huisvestingskosten                              | 6.358                       | 6.169         | 5.567         | 100         | 97,0        | 87,6        |
| Automatiseringskosten                           | 2.759                       | 1.906         | 3.134         | 100         | 69,1        | 113,6       |
| Bureaunkosten                                   | 2.199                       | 2.229         | 1.991         | 100         | 101,4       | 90,5        |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 3.550<br>38                 | 4.017<br>-    | 3.515<br>-    | 100<br>100  | 113,2<br>-  | 99,0<br>-   |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>42.867</b>               | <b>41.298</b> | <b>39.990</b> | <b>100</b>  | <b>96,3</b> | <b>93,3</b> |

**staande organisatie naar categorie (niet-SV)**

|   | index realisatie 2011 = 100 |               |               | 1 = € 1.000 |              |             |
|---|-----------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
|   | real                        | begr.         | begr.         | real        | begr.        | begr.       |
|   | 2011                        | 2012          | 2013          | 2011        | 2012         | 2013        |
| Personeelskosten                                | 25.905                      | 26.977        | 25.783        | 100         | 104,1        | 99,5        |
| Huisvestingskosten                              | 6.358                       | 6.169         | 5.567         | 100         | 97,0         | 87,6        |
| Automatiseringskosten                           | 2.759                       | 1.906         | 3.134         | 100         | 69,1         | 113,6       |
| Bureaunkosten                                   | 2.199                       | 2.229         | 1.991         | 100         | 101,4        | 90,5        |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 3.545<br>38                 | 4.017<br>-    | 3.515<br>-    | 100<br>100  | 113,3<br>-   | 99,2<br>-   |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>40.804</b>               | <b>41.298</b> | <b>39.990</b> | <b>100</b>  | <b>101,2</b> | <b>98,0</b> |

**projecten naar categorie (niet-SV)**

|   | index realisatie 2011 = 100 |          |          | 1 = € 1.000 |          |          |
|---|-----------------------------|----------|----------|-------------|----------|----------|
|   | real.                       | begr.    | begr.    | real.       | begr.    | begr.    |
|   | 2011                        | 2012     | 2013     | 2011        | 2012     | 2013     |
| Personeelskosten                                | 2.058                       | -        | -        | 100         | -        | -        |
| Huisvestingskosten                              | -                           | -        | -        | 100         | -        | -        |
| Automatiseringskosten                           | -                           | -        | -        | 100         | -        | -        |
| Bureaunkosten                                   | -                           | -        | -        | 100         | -        | -        |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 5<br>-                      | -<br>-   | -<br>-   | 100<br>100  | -<br>-   | -<br>-   |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>2.063</b>                | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>100</b>  | <b>-</b> | <b>-</b> |

### 3.3.1 Personeelskosten

Bij het opstellen van de begroting 2013 is rekening gehouden met de uitkomsten van het onderhandelingsresultaat CAO en Sociaal Beleidskader (SBK). Daarnaast zijn de voor 2012 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2013.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2013 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2011 en 2012.

#### Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

|                    | bezetting<br>2011<br>1) | formatie<br>2012<br>2) | formatie<br>2013 |
|--------------------|-------------------------|------------------------|------------------|
| Dienstverlening    | 2.380                   | 2.199                  | 1.980            |
| Servicecentrum pgb | 171                     | 176                    | 156              |
| Kantoor fvp        | 44                      | 39                     | 38               |
| Hoofdkantoor       | 610                     | 652                    | 583              |
|                    | <u>3.205</u>            | <u>3.066</u>           | <u>2.757</u>     |

1) bron suwi jaarverslag 2011

2) bron jaarplan 2012

#### Toelichting staande organisatie

In 2013 is sprake van een formatieafname ten opzichte van de formatie 2012. Enkele belangrijke invloeden zijn:

- De SVB verandert steeds verder in een IT-gedreven organisatie, een personele reductie gaat hierbij gepaard met toenemende automatiseringskosten;
- Vanaf 2013 worden de productiviteitsnormen verhoogd;
- Kanaalsturing leidt tot meer selfservice door de klanten van de SVB;
- In de uitvoering is het controlepercentage verlaagd;
- Vereenvoudiging wet- en regelgeving en beter gebruik van basisregistraties zoals de Polisadministratie;
- Er vindt een aanzienlijke reductie van de centrale en decentrale staf plaats.

### 3.3.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente en afschrijvingskosten en kosten voor reparaties en onderhoud. Het investeringsvolume is in 2012 en 2013 verlaagd, wat doorwerkt in lagere rente- en afschrijvingskosten. Daarnaast is er sprake van lagere onderhoudskosten.

In 2012 zal de modernisering van de werkomgeving worden afgerond. Hierbij zal de normering van 0,8 werkplek per fte ook voor de vestigingskantoren gaan gelden. Deze investeringen zullen in 2013 tot een toename van de rente en afschrijvingskosten leiden. Echter, de daling van de werkplek-normering levert minder werkplekken op en daarmee lagere exploitatiekosten die de toename van de rente en afschrijvingskosten volledig dekken.

Voor 2013 wordt het onderhoud opnieuw aanbesteed. Het bouwkundige gedeelte wordt niet aanbesteed, dit zal plaatsvinden op regiebasis. Dit wordt gedaan met het oog op de herijking van de huisvestingssituatie per 2015.

### **3.3.3 Automatiseringskosten**

De toename van de automatiseringskosten is voornamelijk toe te schrijven aan de vernieuwing van het ICT landschap vanuit SVB Tien (onder meer hogere onderhoud- en beheerkosten). Daarnaast wordt een groot gedeelte van de kosten bepaald door het contract voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen.

### **3.3.4 Bureaunkosten**

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB.

Het gaat hierbij om het verzenden van mailings in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen. In 2012 is het aantal mailingen gereduceerd. Deze lijn zal in 2013 worden voortgezet.

### **3.3.5 Diensten en diversen**

Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken reis- en verblijfkosten, keuringskosten, verzekeringen, publiciteit en externe advisering.

## 3.4 De producten: wetten en regelingen

### 3.4.1 Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving

In deze begroting wordt uitgegaan van staand beleid, er is geen rekening gehouden met voorgenomen beleid, tenzij dat is aangegeven. Zoals eerder vermeld hebben zowel volume-effecten als de daling van het financiële kader invloed op de hoogte van de begrote kosten per wet in 2013. Dit verklaart vooral het verschil ten opzichte van 2012.

### 3.4.2 AOW

Vanaf 2013 gaat de AOW leeftijd per jaar met 1 maand omhoog, vanaf 2016 met 2 maanden per jaar en vanaf 2019 met 3 maanden. Op dat moment is de AOW-leeftijd 66 jaar geworden. Vanaf 2023 is de pensioenleeftijd 67 jaar en wordt deze gekoppeld aan de levensverwachting. De aanvangsleeftijd schuift mee met de pensioenleeftijd, zodat de periode waarin pensioenaanspraken worden opgebouwd 50 jaar blijft.

Gehuwden en ongehuwd samenwonenden die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt, ontvangen ieder een gehuwdenpensioen gelijk aan 50% van het minimumloon, samen 100%. Als de partner jonger is dan 65 jaar, kan de pensioengerechtigde in aanmerking komen voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. De alleenstaande- en één-ouderpensioenen bedragen respectievelijk 70% en 90% van het minimumloon.

| Uitvoeringskosten AOW               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 107.330       | 127.929       | 113.295       |
| SVB Tien                            | 3.889         | 10.505        | 1.936         |
| Programma Verzekeren                | 6.591         | -             | -             |
| Bestemmingsfonds VVA                | -             | 3.000         | 1.500         |
|                                     | 117.810       | 141.434       | 116.731       |

### 3.4.3 MKOB

De tegemoetkoming AOW is vanaf 1 juni 2011 vervangen door de "Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming voor oudere belastingplichtigen" (MKOB). Met de invoering van deze regeling vervalt de tegemoetkoming AOW. De lagere begrote kosten in 2013 zijn onder meer toe te schrijven aan de inzet van minder fte's.

| Uitvoeringskosten MKOB              | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.202         | 571           | 399           |
|                                     | 1.202         | 571           | 399           |

### 3.4.4 Anw

De algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet in een uitkering voor nabestaanden, halfwezen en wezen. Op 1 juli 1996 is de Anw in de plaats gekomen van het Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW).

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden. Zo wordt een deel van het inkomen in mindering gebracht op de uitkering en vervalt de uitkering als de nabestaande gaat samenwonen. Voor diegenen die al voor 1 juli 1996 een AWW-pensioen ontvingen, werd een overgangsregeling getroffen.

Nabestaanden die na 1 januari 1950 zijn geboren, komen alleen nog in aanmerking voor een uitkering als zij een kind beneden de 18 jaar onderhouden, zwanger zijn of voor tenminste 45% arbeidsongeschikt zijn. De Anw kent de volgende uitkeringen: nabestaandenuitkering, halfwezenuitkering, wezenuitkering en verzorgingsuitkering.

| Uitvoeringskosten Anw               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 19.237        | 19.593        | 16.794        |
| SVB Tien                            | 849           | 2.292         | 423           |
|                                     | 20.086        | 21.885        | 17.217        |

### 3.4.5 AKW

De kinderbijslag (AKW) wordt uitgekeerd aan ouders die kinderen jonger dan 18 jaar onderhouden. De uitkering is afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. Voor kinderen die vóór 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind hoger naarmate de gezinnen groter zijn. Voor kinderen die vanaf 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind niet meer afhankelijk van de gezinsgrootte.

Het recht op kinderbijslag voor een jongere van 16 of 17 jaar is sinds 2010 afhankelijk van het volgen van een onderwijsprogramma dat leidt tot een startkwalificatie. Leerplichtambtenaren beoordelen of een kind voldoet aan de kwalificatieplicht. De SVB sluit bij haar beoordeling van het recht op kinderbijslag aan bij het oordeel van de leerplichtambtenaar.

| Uitvoeringskosten AKW               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 68.972        | 66.534        | 68.187        |
| SVB Tien                            | 2.334         | 6.303         | 1.161         |
|                                     | 71.306        | 72.837        | 69.348        |

### 3.4.6 TOG-regeling/TOG+

Op de TOG-regeling kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind in de leeftijd van drie tot achttien jaar thuis verzorgen met een AWBZ-indicatie van meer dan 10 uur zorg per week. In verband met het per 18 april 2011 indicatievrij maken van de behandeling in verband met een zintuiglijke handicap, geldt vanaf 26 juli

2012 een verklaring van een aanbieder van een dergelijke behandeling, met terugwerkende kracht, als een indicatiebesluit. De bijdrage is bedoeld om hiermee een deel van de extra verzorgingskosten op te vangen. Na een indicatiestelling verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen.

| Uitvoeringskosten TOG/TOG+          | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 3.203         | 3.062         | 2.918         |
| SVB Tien                            | -             | -             | -             |
|                                     | <u>3.203</u>  | <u>3.062</u>  | <u>2.918</u>  |

Vanaf 2011 keert de SVB een extra tegemoetkoming uit aan alleenverdienende ouderparen die een TOG-uitkering ontvangen. Deze extra tegemoetkoming (TOG+) wordt in 2013 uitbetaald aan TOG-gerechtigden die heel 2012 TOG hebben ontvangen en een partner hebben die in dat jaar minder dan € 4.814 heeft verdiend. In de begroting 2013 wordt uitgegaan van 3.100 uitbetalingen in 2013.

Het is nog niet goed te voorspellen voor hoeveel kinderen, die behandeld worden in verband met een zintuiglijke handicap, TOG zal worden aangevraagd in 2013. Daarom is nog geen rekening gehouden met deze groep in bovenstaand overzicht. Naar verwachting gaat het om een zeer beperkte uitbreiding van het bestand.

### 3.4.7 TAS-regeling

De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening opgelopen hebben door besmetting in loondienst, maar bij wie het niet mogelijk is gebleken de schade op een (voormalige) werkgever te verhalen. Het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) adviseert over het feit of recht bestaat op een uitkering.

| Uitvoeringskosten TAS               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.030         | 1.067         | 840           |
|                                     | <u>1.030</u>  | <u>1.067</u>  | <u>840</u>    |

Naar verwachting zal de TAS op korte termijn ook voorzien in een tegemoetkoming voor asbestslachtoffers met zware asbestose, opgelopen in loondienst. Met deze - naar verwachting beperkte - uitbreiding is nog geen rekening gehouden.

### 3.4.8 AIO

De reguliere uitvoeringskosten worden voor 2013 begroot op € 13,1 mln. Hierbij is er vanuit gegaan dat in 2013 door de SVB aan 46.100 huishoudens van 65-plussers een AIO-uitkering betaalbaar wordt gesteld.



De huishoudinkomenstoets die per 1 januari 2012 is ingevoerd, is na het lente-akkoord met terugwerkende kracht weer ongedaan gemaakt. Om deze reden liggen de prognoses van de AIO weer hoger dan in het ontwerpjaarplan.

| Uitvoeringskosten AIO               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 14.399        | 14.934        | 13.122        |
|                                     | 14.399        | 14.934        | 13.122        |

### 3.4.9 Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO)

De SVB heeft een beperkte en vooral ondersteunende rol in de uitvoering van het kindgebonden budget. De uitvoering van deze wet ligt primair bij de Belastingdienst/Toeslagen. De SVB voorziet de Belastingdienst van AKW-gegevens.

Als het internationale verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen, informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Daarnaast betaalt de SVB aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse gezinsbijslagen, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU-verordening volgt dat de aanvullende bedragen per kind dienen te worden berekend. De SVB maakt circa 10.000 uitkeringen over naar het buitenland. Vanaf 2012 vindt, met behulp van de door de Belastingdienst/Toeslagen aangeleverde gegevens, de anticumulatie ook voor de kinderopvangtoeslag plaats.

De toename van de kosten ten opzichte van 2012 wordt met name veroorzaakt door een stijging van het aantal gevallen waarin sprake is van een aanvulling op een lagere buitenlandse gezinsbijslag. Deze gevallen zijn arbeidsintensiever en hebben dus een ruimere inzet van fte's tot gevolg.

| Uitvoeringskosten WKB               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 3.615         | 3.620         | 4.091         |
|                                     | 3.615         | 3.620         | 4.091         |

### 3.4.10 Bijstand Buitenland

De regeling Bijstand Buitenland wordt sinds januari 2009 uitgevoerd door de SVB. Het is een aflopende regeling, er kunnen geen nieuwe klanten tot deze regeling toetreden. Bij het opstellen van de begroting 2013 is uitgegaan van 205 gerechtigden. De raming uitkeringslasten bedraagt € 1,6 miljoen. De lagere begrote kosten in 2013 zijn onder meer het gevolg van een lager aantal in te zetten fte's.

| Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland | 1 = € 1.000   |               |               |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                       | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid   | 704           | 550           | 424           |
|                                       | 704           | 550           | 424           |

### 3.4.11 FVP

In opdracht van Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) voert de SVB al vele jaren de FVP-regeling uit. Deze beoogt een bijdrage te leveren aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid. Tot 1 januari 2011 konden werkloze werknemers van 40 jaar of ouder voor een bijdrage in aanmerking komen. Deze bijdrage wordt aan de pensioenuitvoerder betaald nadat de werkloosheidsuitkering is beëindigd.

Stichting FVP heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De uitkeringslasten en uitvoeringskosten worden volledig gefinancierd uit de beleggingsopbrengsten en door het interen op het stichtingsvermogen.

De afgelopen jaren nam het stichtingsvermogen steeds verder af. Vanwege het dreigende tekort besloot het bestuur in 2009 om geen nieuwe instroom meer toe te staan van werknemers die op of na 1 januari 2011 WW-gerechtigd zijn geworden. Ook werd besloten om de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 WW-gerechtigd werden op te schorten tot uiterlijk 1 juli 2014. Het bestuur zal zeer waarschijnlijk gebruikmaken van zijn bevoegdheid om de FVP-bijdrage aan te passen voor de groep werknemers die in 2010 werkloos is geworden. Medio 2014 zal het bestuur een definitieve beslissing nemen over de hoogte van het verstrekkingspercentage. Het bestuur van Stichting FVP heeft in zijn vergadering van 3 juli 2012 besloten de sluiting van Kantoor FVP met een half jaar uit te stellen tot 1 juli 2014 (aanvankelijk was dit 1 januari 2014). Door Kantoor FVP langer open te houden, kan het overgrote deel van de gerechtigden op een reguliere wijze worden afgehandeld, wat een besparing oplevert van ongeveer € 10 miljoen aan uitkeringen. In de voorliggende begroting is nog geen rekening gehouden met de additionele kosten die er in de tweede helft van 2013 gemaakt zullen worden voor het vermogensbeheer van het FVP dat is uitbesteed aan een externe partij.

| Uitvoeringskosten FVP               | 1 = € 1.000   |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 5.657         | 4.673         | 4.453         |
|                                     | 5.657         | 4.673         | 4.453         |

### 3.4.12 SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP)

Het SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP) neemt van de houders van een persoonsgebonden budget (PGB) een groot deel van de administratieve lasten uit handen. Deze zorgbehoevenden kunnen een PGB vanuit de AWBZ en/of de WMO ontvangen. Na jaren van groei, zal door de bezuinigingen vanaf 2012 het aantal zorgbehoevenden met een PGB op grond van de AWBZ dalen. Deze daling zal zich in 2013 voortzetten. Het aantal zorgbehoevenden met een PGB vanuit de WMO stabiliseert zich.

Voor 2013 kunnen 153.000 zorgbehoevenden met een PGB rekenen op ondersteuning bij hun (werkgevers-)taken in de vorm van arbeidsrechtelijk advies, arbodienstverlening voor hun zieke zorgverlener en verzekeringen voor rechtsbijstand en wettelijke aansprakelijkheid. Ook keert het SSP een vergoeding uit voor het loon dat de budgethouder aan zieke zorgverleners moet doorbetalen. Daarnaast verzorgt het SSP voor 30.250 budgethouders de loonadministratie.

Deze ondersteunende taken worden sinds 1 april 2003, in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ), uitgevoerd in het kader van de AWBZ-regeling en bestaan uit het bieden van ondersteuning bij (werkgevers)taken aan de houders van een op grond van de AWBZ toegekend persoonsgebonden budget (PGB).

De ondersteunende taken in het kader van de WMO worden uitgevoerd in opdracht van Gemeenten.

Sinds de tweede helft van 2007 voert SSP ook de regeling "waardering mantelzorgers (mantelzorgcompliment)" uit (zie 3.4.13).

| Uitvoeringskosten PGB AWBZ          |               |               | 1 = € 1.000   |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 10.119        | 10.214        | 9.337         |
|                                     | 10.119        | 10.214        | 9.337         |

| Uitvoeringskosten PGB WMO           |               |               | 1 = € 1.000   |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 3.175         | 3.449         | 3.010         |
|                                     | 3.175         | 3.449         | 3.010         |

### 3.4.13 Mantelzorgcompliment

De SVB voert sinds 2007 de Mantelzorgregeling uit. Deze regeling bewerkstelligt dat aan mantelzorgers als blijk van waardering een mantelzorgcompliment wordt toegekend in de vorm van een geldbedrag. De uitkering hiervan vindt plaats op 10 november, de Dag van de Mantelzorg. Aangezien de definitieve begroting in het vierde kwartaal 2012 zal worden opgesteld, zal deze afwijken van onderstaande cijfers.

| Uitvoeringskosten Mantelzorgcompliment |               |               | 1 = € 1.000   |
|--|---------------|---------------|---------------|
|  | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid    | 2.651         | 3.095         | 3.326         |
|  | 2.651         | 3.095         | 3.326         |

### 3.4.14 Remigratiewet

De Remigratiewet biedt personen die willen remigreren naar het land van herkomst faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen op grond van dezelfde regeling verhuizen naar een land van keuze. Naar verwachting zal aanpassing van de remigratiewet uiterlijk per 1 juli 2013 doorgevoerd worden. De extra activiteiten die hiervoor moeten plaatsvinden zijn nog niet verwerkt in de kosten. Eind 2012 vraagt de SVB hiervoor aanvullend budget bij het Ministerie van BZK.

| Uitvoeringskosten Remigratiewet     |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.893         | 2.299         | 2.326         |
|                                     | 1.893         | 2.299         | 2.326         |

### 3.4.15 Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen

Vanaf 1 januari 2011 voert de SVB vier regelingen uit, zijnde Wuv, Wubo, Wbp en Tvp. In 2013 stelt de SVB voor het eerst de begroting V&O geheel zelf op. Voor de verschillende regelingen worden in 2013 naar verwachting circa 30.000 uitkeringen uitbetaald.

| Uitvoeringskosten WUVO              |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 9.442         | 10.412        | 10.131        |
|                                     | 9.442         | 10.412        | 10.131        |

### 3.4.16 TNS-regeling

De TNS-regeling is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening niet in loondienst hebben opgelopen.

| Uitvoeringskosten TNS               |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 518           | 474           | 464           |
|                                     | 518           | 474           | 464           |

### 3.4.17 Pensioenregister

Het Pensioenregister, eigendom van de Stichting Pensioenregister, is voor de burger toegankelijk. Op 6 januari 2011 is de website Mijnpensioenoverzicht.nl gelanceerd. De burger kan met zijn DigiD op deze website inzicht krijgen in de opgebouwde pensioenrechten. De SVB verzorgt de beheertaken van Stichting Pensioenregister op verzoek van het bestuur van de Stichting. De kosten die in het kader van de beheertaak hieruit voortvloeien, worden gefinancierd door de Stichting Pensioenregister.

De gepresenteerde bedragen zijn nog gebaseerd op de begroting 2012. De definitieve begroting wordt momenteel opgesteld en moet nog worden goedgekeurd door het

bestuur van Stichting Pensioenregister. Deze begroting zal derhalve iets afwijken van hetgeen hier gepresenteerd wordt, door de ontwikkelingen & uitbreidingen van de beheertaken. De verwachting is dat er een lichte stijging zal plaatsvinden.

| Uitvoeringskosten Pensioenregister  |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 679           | 665           | 665           |
|                                     | 679           | 665           | 665           |

### 3.4.18 VZA

Het gaat hierbij om de verzekerden-administratie AWBZ. De begroting 2013 is nog niet ingediend bij het ministerie van VWS, in de tabel hieronder is zij gelijk gehouden aan de begroting 2012.

Conform nieuwe ramingen van het College voor zorgverzekeringen blijkt de instroom van nieuwe aanvragen voor het vaststellen van een verzekeringsstatus AWBZ in 2012 hoger dan in eerdere ramingen werd voorspeld. De SVB heeft eind september 2012 een aanvraag voor aanvullend budget 2012 ingediend en de in te dienen begroting 2013 zal naar verwachting in lijn daarmee zijn.

| Uitvoeringskosten VZA               |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | -             | 1.133         | 1.133         |
| Programma Verzekeren                | 2.063         | -             | -             |
|                                     | 2.063         | 1.133         | 1.133         |

### 3.4.19 Derden

Onder 'Derden' zijn kosten begroot die wegens 'diensten aan derden' kunnen worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het CVZ en de verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

| Uitvoeringskosten Derden            |               | 1 = € 1.000   |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
| staande organisatie bestaand beleid | 5.592         | 4.884         | 5.145         |
|                                     | 5.592         | 4.884         | 5.145         |

### Huuropbrengsten

De SVB streeft ernaar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren.

De geraamde huuropbrengsten hebben voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende SVB-kantoren. De opbrengst overmaat wordt op basis van de huidige contracten begroot. Vooralnog is de geraamde huuropbrengst voor 2013 gelijkgesteld aan 2012.

### Overige

Voor alle doelgroepen die vanuit Nederland grensoverschrijdende activiteiten (willen) gaan doen in België of Duitsland en Belgen of Duitsers die activiteiten in Nederland willen gaan doen, is door de SVB een voorlichtingsfunctie ingericht in de Bureaus voor Belgische- en Duitse Zaken. De voorlichting richt zich op werken, wonen, ondernemen en studeren en op de domeinen sociale zekerheid, zorg en fiscaliteit (gerelateerd aan sociale zekerheid). Ook voor de wetten / regelingen die door het UWV en het CVZ worden uitgevoerd wordt door de Bureaus desgevraagd voorlichting verstrekt.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije, Spanje en Suriname voor de SV-wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor de verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV, Belastingdienst en CVZ kosten in rekening gebracht.

De afdeling Vertalingen van de SVB voert mede werkzaamheden uit voor het CVZ. De kosten die hiermee samenhangen worden bij het CVZ gedeclareerd.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling wordt kosten in rekening gebracht. Verder worden in deze rubriek een aantal kleine doorberekeningen aan derden begroot.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord.

## **3.4.20 Handhaving**

### **Doelstelling**

Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk vergroten van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt door preventie, detectie en sanctionering van fouten en fraude door klanten. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot correctie en sanctionering.

### **Activiteiten**

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB de volgende activiteiten:

#### *Preventie:*

- adviseren over handhavingsaspecten in nieuwe wetgeving
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB-klanten
- bevorderen van fraude-alertheid binnen de organisatie
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen.

#### *Detectie:*

- risicoanalyse en actualisering van bestaande analyses
- onderzoek en steekproefcontroles bij klanten
- gegevensuitwisseling met andere instanties in Nederland en in het buitenland
- presentatieplicht voor kinderbijslagverzekerden met kinderen in het buitenland
- steekproefsgewijze controles in het buitenland door het Controleteam Buitenland.

#### *Correctie en sanctionering:*

- terug- en invordering van teveel betaalde uitkeringen
- oplegging en incasso van administratieve sancties
- aangifte bij het Openbaar Ministerie (OM), dat vervolging instelt op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen.

#### *Preventie*

Om een goede bijdrage aan de ontwikkeling van beleid en regelgeving te bevorderen, neemt de SVB deel in het Handhavingsoverleg en het Directeurenoverleg Handhaving van SZW. De SVB onderzoekt de bekendheid met plichten jaarlijks en bevordert de bekendheid door een communicatiecampagne in samenwerking met SZW.

#### *Detectie*

Risicoanalyse en de resultaten van controle leiden tot het opstellen en beheren van de risicoprofielen waarmee de SVB risicogestuurd handhaaft. De verfijning en modellering van risico-indicatoren levert vernieuwde profielen op die geschikt zijn om in het Multi Regelingen Systeem op te nemen.

#### *Sanctionering*

Ieder jaar worden in het Handhavingsarrangement SZW-OM afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB zal, conform de afspraken in het arrangement, aangifte doen van fraudezaken. De SVB streeft daarbij een proactieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij werkt de SVB waar mogelijk samen met andere instanties, zoals UWV, SIOD en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

#### *Internationale handhaving*

Met behulp van het Controleteam Buitenland (CTB) monitort de SVB hoe controleafspraken in het kader van de wet Beperking Export Uitkeringen functioneren. Ook zullen zowel CTB als de attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Spanje en Suriname handhavingsonderzoeken verrichten.



### 3.5 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB vallen uiteen in immateriële en materiële vaste activa. De immateriële vaste activa zijn aan automatisering gerelateerd. Binnen de materiële vaste activa is een onderverdeling naar huisvesting en automatisering gerelateerde investeringen.

#### Immateriële vaste activa

1= 1000

|                        | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Intellectueel eigendom | 6.067         | 13.832        | 16.055        |
| Subsidie               | 0             | -13.832       | 0             |
|                        | 6.067         | 0             | 16.055        |

Dit betreft kosten van de implementatiepartner die worden geactiveerd als "intellectueel eigendom", conform de werkwijze in (de jaarrekening) 2011. In 2011 betrof dit investeringen in het kader van SVB Tien BR2 (Kinddomein). In 2012 zal hieraan nog eens € 13,8 miljoen worden besteed. De bedragen over 2011 en 2012 zijn gesubsidieerd. Deze subsidie wordt als eerste afschrijving genomen. De boekwaarde van beide investeringen is derhalve nul. Eind 2012 zal gestart worden met de doorontwikkeling van het multi- regelingensysteem (MRS - o.a. AOW/Anw domein). Hiermee is over 2013 een bedrag gemoeid van naar schatting circa € 9,3 miljoen. Samen met het restant van BR2 (ca. € 6,8 miljoen) leidt dit tot een verwachte investering van circa € 16,1 miljoen in 2013.

#### Materiële vaste activa

##### Aan huisvesting gerelateerde investeringen

1 = € 1000

|                      | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Verbouwingen         | 5.172         | 4.402         | 140           |
| Installaties         | 2.978         | 2.342         | 750           |
| Meubilair/stoffering | 3.985         | 11.948        | 600           |
|                      | 12.135        | 18.692        | 1.490         |

##### Aan automatisering gerelateerde investeringen

1= 1000

|                           | real.<br>2011 | begr.<br>2012 | begr.<br>2013 |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Automatiseringsapparatuur | 18.843        | 9.647         | 6.680         |